تقويم النظام المحاسبي بمؤسسات الطوافة بمكة المكرمة

د. إحسان بن صالح المعتاز
الباحث الرئيس

د. محمد بكر عربي
باحث مشارك

د. محمود السيد الفقي
باحث مشارك

شكـــــر وتقـــــدير

يتقدم الباحثون بالشكرالجزيل إلى معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج ممـــثلاً في سعادة عميده الدكتور/ أسامة بن فضل البار، وسعادة رئيس قسم العلوم الإدارية والإنـــسانية الأستاذ الدكتور/ أحمد بن حسن الحسني، وكافة أفراد المعهد على التشجيع المتواصل الذي لقيه الباحثون منذ النواة الأولى لفكرة الدراسة وحتى نهايتها، والذي كان له الأثر الكبير بعد توفيق الله في إنجاز هذه الدراسة.

ويثمن الباحثون الدعم المادي والمعنوي الذي قدمه المعهد لهم ولغيرهم من الباحثين لما له عظيم الأثر في دعم مسيرة البحث العلمي.

ملخص الدراسة

ظهرت أهمية الدراسة من خلال عدة نقاط، كان أهمها الآثار المترتبة على تضرر الحجاج من نقص أو عدم ملاءمة الخدمات المقدمة إليهم، وفي نفس الوقت انخفاض عائد مؤسسات الطوافة مقابل الجهد المبذول، هذا بالإضافة إلى ندرة البحوث المحاسبية التي تتعلق بواقع الحج والحجاج. واعتقد الباحثون أن لهذه المشكلات جذوراً محاسبية لا يمكن إغفالها عند التقويم الموضوعي.

ولهذا هدفت هذه الدراسة – كبداية لعدة دراسات محاسبية أخرى في هذا المجال إن شاء الله – إلى تقويم النظام المحاسبي بمؤسسات الطوافة، وتم تنفيذ ذلك من خلال:

١- تحليل مكونات النظام المحاسبي، والتي اشتملت على:

أ- الدليل المحاسبي.
ب- مستندات القيد
ج- الدفاتر المحاسبية
د- التقارير والقوائم المالية
هـ- الرقابة الداخلية.

وقد تبين أن هناك بعض الإيجابيات والسلبيات وتم الإشارة إليها في متن الدراسة.

٢- المشكلات المالية التي تواجه مؤسسات الطوافة والتي يساهم النظام المحاسبي في المحاسبة والتقرير عنها، وقد تبين أن بعض هذه المشكلات تحتاج إلى رعاية وعناية جهات الإشراف على مؤسسات الطوافة، والبعض الآخر يحتاج إلى مرونة القرار الإداري داخل المؤسسة.

٣- الأنشطة والمجالات التي تؤدي إلى زيادة العائد على المطوفين وفي نفس الوقت تحسين الخدمات المقدمة للحجاج، والتي يساهم النظام المحاسبي في توفير المعلومات اللازمة لتحقيقها، وتم ذلك من خلال مناقشة بعض المقترحات التي تؤدي إلى تحقيق هذه الأهداف.

وختمت الدراسة بتقديم عدة توصيات لعلها تجد النور للتطبيق.

تقـــويم النـــظام المحاسبي

بمؤسســـات الطـــوافة بمـــكة المـــكرمـــة

مقدمـة

حرصاً من حكومة المملكة العربية السعودية وبتوجيهات ورعاية خادم الحرمين الشريفين على تقديم أفضل الخدمات لحجاج بيت الله الحرام، أنشئت المؤسسات الأهلية التجريبية للطوافة وأرباب الطوائف كوسيلة لتطبيق نظام العمل الجماعي لخدمة حجاج بيت الله الحرام بموجب الأمر السامي الكريم رقم ٤/ص/١٣١٦٢ في ١٣٩٩/٦/١٣هـ(١). وقد ألزمت المادة الأولى من الباب الأول من اللائحة التنظيمية والإدارية مجالس إدارة هذه المؤسسات بوضع السياسات العامة التي تسير عليها كل مؤسسة وأن تقوم بتجميع القوى والطاقات العاملة لخدمة الحجاج وأن تستثمر قدرات المساهمين في تطوير أداء المهنة والارتقاء بها مع الالتزام التام بكافة النظم واللوائح والقرارات الوزارية المنظمة لذلك.

مشكلة الدراسة:

تعتبر خدمات مؤسسات الطوافة من أهم الخدمات – إن لم تكن أهمها على الإطلاق – التي تُقدّم لضيوف الرحمن ابتداءً من استقبالهم في الموانئ والمطارات السعودية وحتى مغادرتهم لها؛ ذلك لأنها تتعلق بمتطلبات الحياة اليومية للحجاج سواءً كانت سكناً في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة أوتوفير خدمة المواصلات فيما بينهما أوتقديم مياه الشرب والخدمات الأخرى المتعلقة بدورات المياه والإشراف على علاج المرضى ودفن الموتى وإرشاد التائهين هذا بالإضافة إلى الإرشاد والتوجيه الديني.

---

(١) وزارة الحج، المملكة العربية السعودية "اللوائح التنظيمية الإدارية والمالية للمؤسسات الأهلية لأرباب الطوائف بمكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة،" ١٤١٥هـ – ١٩٩٥م ص ١٣.

وقد استطاعت مؤسسات الطوافة خلال العقود الماضية القيام بالدور المناط بها إلا أنها تواجه بعض المشكلات والصعوبات التي قد تجعلها غير قادرة على تأمين مستوى الخدمات المطلوبة من وجهة نظر الحجاج. ومن ناحية أخرى يواجه الحجاج بعض المشكلات من بعض الخدمات التي تقدم إليهم بأنها ليست بالمستوى المطلوب مما قد يترتب على ذلك وجود بعض الانطباعات غير المحببة عن مستوى خدمات مؤسسات الطوافة وذلك خلال فترة تواجدهم بالمملكة بل وحمل تلك الانطباعات إلى بلدانهم عند عودتهم إليها.

ويعتقد الباحثون أن هذه المشكلات سواءً من وجهة نظر مؤسسات الطوافة أوالحجاج لها جذور محاسبية لا يمكن إغفالها عند التقييم المنطقي والموضوعي، ومن ثم سوف تركز الدراسة حول التنقيب عن هذه الجذور تتبعاً لأسبابها والبحث عن أساليب التغلب عليها.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من النقاط الرئيسية التالية:-

١- ندرة البحوث المحاسبية في هذا المجال، بل إنه من خلال التتبع لأبحاث معهد خادم الحرمين الشريفين خلال العشرين سنة الماضية لوحظ أنه لم يتم تناول أي مشكلة تتعلق بواقع الحج والحجاج من منظور محاسبي على الرغم من كثرة الأبحاث الإدارية والاقتصادية والاجتماعية والهندسية والطبية...الخ مما يستلزم توجيه النظر إلى شيء من المشاكل البحثية المحاسبية لإثراء بحوث الحج من هذا الجانب البحثي الحيوي.

٢- انخفاض عائد مؤسسات الطوافة مقابل الجهد المبذول مما يستلزم النظر في عناصر تكاليف وإيرادات تلك المؤسسات بما يحقق خفض التكاليف وزيادة الإيرادات دون المساس بجودة الخدمات المقدمة وهوالأمر الذي يحقق زيادة الأرباح.

٣- الآثار المترتبة على تضرر الحجاج من نقص أوعدم ملاءمة الخدمات المقدمة إليهم.

٤- حاجة مؤسسات الطوافة إلى هذه الدراسة لتوفير المعلومات المحاسبية الملائمة لمواجهة مشكلاتهم المالية.

٥- حاجة وزارة الحج وغيرها من الجهات المهتمة بمتابعة أنشطة مؤسسات الطوافة والجهات البحثية كمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج لهذه الدراسة للتعرف على كيفية معالجة المشكلات التي يعاني منها الحجاج والتي قد يكون لها آثار غير مرضية للحجاج واحتمال حمل تلك الانطباعات غير المرضية لبلدانهم عند العودة إليها.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحليل وتقييم مدى فعالية النظام المحاسبي المستخدم في مؤسسات الطوافة تجاه المشكلات المحاسبية التي تواجه كلاً من المؤسسات والحجاج، وينبثق من هذا الهدف بعض الأهداف الفرعية منها:-

١- محاولة تحديد أهم المشكلات المالية التي تواجه مؤسسات الطوافة والتي قد تنعكس آثارها على نوعية وجودة الخدمات التي تقدم للحجاج.

٢- محاولة التعرف على وجهات نظر مؤسسات الطوافة في مواجهة المشكلات المالية وذلك للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدم للحجاج.

٣- اقتراح بعض الأنشطة التي تؤدي إلى زيادة عائد مؤسسات الطوافة وأثر ذلك على نوعية وجودة الخدمات التي تقدم للحجاج.

حدود الدراسة:

تشمل حدود الدراسة الآتي:

١- حدود مكانية: بما أن مؤسسات الطوافة تتواجد في مدينة مكة المكرمة شرفها الله، فإن الدراسة الحالية تغطي هذه المدينة المقدسة دون غيرها من المدن الأخرى.

٢- حدود موضوعية: تقتصر هذه الدراسة على تقويم النظام المحاسبي المعمول به في مؤسسات الطوافة الستة المذكورة في المبحث الأول.

٣- حدود بياناتية: لم يتمكن الباحثون من الحصول على البيانات الرقمية الخاصة بالإيرادات أو المصروفات؛ نظراً لاتصافها بالسرية، ولهذا خلت الدراسة من التحليل الرقمي لهذه البيانات.

عينة الدراسة:

اشتملت العينة مجتمع الدراسة بالكامل وهم مؤسسات الطوافة الست، إلا أنه من خلال الزيارات المتكررة لتلك المؤسسات تبين أن مؤسستين لا ترغبان في التعاون مع الباحثين، أولهما طلبت موافقات من جهات الإشراف قد يصعب الحصول عليها خلال الفترة المحددة للدراسة، والثانية لم يتمكن الباحوين من مقابلة رئيس مجلس الإدارة رغم الزيارات المتعددة التي تمت للمؤسسة، وبهذا أصبح عدد المؤسسات التي تم مقابلة بعض المسؤولين فيها ٤من ٦، أي بنسبة ٦٧% تقريباً وهي نسبة جيدة عند إجراء مثل هذه الدراسات.

الجهات المستفيدة من الدراسة:

١- مؤسسات الطوافة.

٢- وزارة الحج باعتبارها الجهة المشرفة على مؤسسات الطوافة.

٣- معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، استمراراً لجهوده في تطوير مستوى الخدمات المقدمة في الحج، وتلافي ما يمكن أن يقع من سلبيات خلال هذا الموسم العظيم.

خطة الدراسة

يتم تناول الدراسة من خلال المباحث التالية:

١- المبحث الأول: مؤسسات الطوافة (نشأتها – الدول التي تخدم حجاجها – واجباتها).

٢- المبحث الثاني: خصائص نشاط مؤسسات الطوافة وانعكاساتها على النظام المحاسبي.

٣- المبحث الثالث: مكونات النظام المحاسبي بمؤسسات الطوافة وتقويمها.

٤- المبحث الرابع: الرقابة الداخلية بمؤسسات الطوافة.

٥- المبحث الخامس: المشكلات المالية التي تواجه مؤسسات الطوافة وكيفية التغلب عليها.

٦- المبحث السادس: مقترحات لزيادة العائد على المساهمين وتحسين الخدمات للحجاج.

- التوصيات.
- المراجع.
- الملاحق.

المبحث الأول

مؤسسات الطوافة

(نشأتها - الدول التي تخدم حجاجها - واجباتها)

نشأة مؤسسات الطوافة والدول التي تخدم حجاجها:

كان الأسلوب المتبع في مهنة الطوافة هوأسلوب العمل الفردي، حيث يقوم كل مطوف على حدة بخدمة مجموعة من حجاج بيت الله الحرام، إلا أن ازدياد عدد الحجاج سنة بعد أخرى، واهتمام ولاة الأمر بالخدمات التي تقدم إليهم، كان له الأثر الكبير في التفكير في أسلوب جديد يتبع في تقديم الخدمات وتطويرها، وبالتالي كان لابد من تحويل مهنة الطوافة من أسلوب العمل الفردي إلى أسلوب العمل الجماعي. وقد نشأت فكرة مؤسسات الطوافة من أجل التحديث والتطوير في هذه المهنة لتوفير أقصى قدر من الإمكانات التي تسهم في تحقيق الراحة والسلامة لحجاج بيت الله الحرام، وتنافست هذه المؤسسات في تقديم الخدمات بالأساليب المتطورة.

وتختص مؤسسات الطوافة بخدمة الحجاج القادمين من خارج المملكة العربية السعودية – حسب تقسيم جغرافي للجنسيات – وتقدم لهم كافة الخدمات اللازمة في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة وتشرف على متطلباتهم وراحتهم، وتسهيل إجراءاتهم منذ وصولهم إلى الأراضي المقدسة وحتى مغادرتهم إلى بلادهم.

وفيما يلي أسماء مؤسسات الطوافة وتواريخ إنشائها وأهم الدول التي تقوم بخدمة حجاجها.

اسم المؤسسة	تاريخ إنشائها	الدول التي تخدم حجاجها
المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج الدول العربية	١٤٠٥/٨/٥هـ	مصر، الجزائر، تونس، سوريا، لبنان، السودان، ليبيا، العراق، الصومال، اليمن، جيبوتي، الأردن، المغرب، فلسطين، موريتانيا، إريتريا، جزر القمر.
المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج جنوب شرق أسيا	١٤٠٣/٥/٣هـ	ماليزيا، إندونيسيا، تايلاند، الفلبين، سنغافورة، بروناي، كمبوديا، فيتنام، كوريا [ش،ج]، جوام، منغوليا، اليابان، الصين.
المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج جنوب أسيا	١٤٠٣/٩/٢٥هـ	باكستان، الهند، بنغلادش، بورما، فيجي، أفغانستان، سيريلانكا، نيبال، التبت، بوتان، المالديف.
المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج تركيا ومسلمي أوربا وأمريكا وأستراليا	١٤٠٢/١١/١٨هـ	تركيا، مسلموقارات أوربا، وأمريكا واستراليا.
المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج دول أفريقيا غير العربية	١٤٠٤/٥/٣هـ	أوغندا، الكونغو، أفريقيا الوسطى، أثيوبيا، الجابون، الكاميرون، بينن، السنغال، النيجر، أنجولا، ساحل العاج، بروني، تنزانيا، سريموني، غينيا، سيراليون، سويزرلاند، غينيا بيساو، غينيا الاستوائية، مدغشقر، ليبيريا، بوركينافاسو، لوسوتو، كينيا، غانا، موريشيس، تشاد، مالي، جنوب أفريقيا، أوندا، أسماكويمون، جامبيا، ماسيسنجومرينون، ناميبيا، نيجيريا، بتسوانا، سيشل.
المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج إيران	١٤٠٣/٩/١٤هـ	إيران.

واجبات مؤسسات الطوافة تجاه حجاج بيت الله الحرام:

يمكن تلخيص أهم الخدمات التي تقدمها مؤسسات الطوافة إلى حجاج بيت الله الحرام في النقاط التالية:

١- استقبال الحجاج والترحيب بهم والإشراف علي راحتهم وتفقد أحوالهم بصفة مستمرة ومساعدتهم على إنهاء معاملاتهم لدى الدوائر الحكومية كلما اقتضى الأمر.

٢- تسليم كل حاج بطاقة مطبوع عليها معلوماته الأساسية وذلك عند استلام جواز سفره.

٣- إرشاد الحجاج التائهين لمقر سكنهم وإخطار دوائر الأمن في حالات عدم الاهتداء على التائهين أو تخلف الحجاج عن السفر في مواعيدهم المقررة لمغادرتهم أو ضياع شئ من أمتعتهم أو تعرضهم للنشل أو السرقة.

٤- مساعدة الحجاج المرضى على مراجعة المستشفيات ومتابعة المتوفين منهم وتزويد الجهات المختصة بمعلومات كاملة عن المتوفين منهم.

٥- وضع اللوحات الإرشادية التي تساعد الحجاج على التعرف على مساكنهم مع توضيح عناوين وأرقام هواتف لجان الشكاوى في مقار سكنهم.

٦- إحضار وسائل النقل المعدة لنقل الحجاج إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة أو جدة مع تقديم سائر المساعدات اللازمة لهم.

٧- مراجعة شركة الكهرباء بمنى لإيصال الكهرباء للمخيمات المسلمة لها.

٨- نظافة الخيام المعدة لسكنى الحجاج في المشاعر المقدسة مع توفير المياه النظيفة والباردة للشرب وتوفير الإضاءة المناسبة مع توفير عمال النظافة والحراسة والإرشاد[1].

---

(١) للتوسع يتم الرجوع إلى:

أ- ملحق البحث.

ب- المملكة العربية السعودية، وزارة الحج والأوقاف، تعليمات الحاج لعام ١٤٠٤، ١٤٠٧، ١٤٠٨، ١٤١٠هـ.

ج- المملكة العربية السعودية، وزارة الحج، الإدارة العامة للشؤون القانونية، التعليمات المنظمة لشؤون الحج ١٤١١، ١٤٢٤هـ.

المبحث الثاني

خصائص نشاط مؤسسات الطوافة وانعكاساتها على النظام المحاسبي

لنشاط مؤسسات الطوافة مجموعة من الخصائص التي تميزه عن غيره من الأنشطة الأخرى، وينتج عن هذه الخصائص بعض الاعتبارات الواجب مراعاتها عند تصميم النظام المحاسبي الخاص بهذا النشاط، وفيما يلي أهم تلك الخصائص وانعكاساتها على النظام المحاسبي:

١- نشاط مؤسسات الطوافة نشاط خدمي:

يتميز نشاط هذه المؤسسات بصفة عامة بكونه نشاطاً خدمياً حيث يتم تقديم الخدمات لضيوف الرحمن وهم جميعاً من خارج المملكة ابتداء من وصولهم موانئ المملكة وحتى مغادرتهم لها.

٢- يغلب على نشاط هذه المؤسسات صفة الاحتكارية:

بسبب تحديد دول معينة لكل مؤسسة تختص خدمة حجاجها، ولا تستطيع أي مؤسسة الزيغ عن ذلك، ومن ثم يصعب مقارنة إيرادات أو مصروفات هذه المؤسسات – غير المحددة باللوائح – مثل الخدمات الأخرى التي يطلبها الحجاج وتقدم لهم من قبل المؤسسة بمقابل، ولكن مقومات النظام المحاسبي من دليل محاسبي، مستندات ودفاتر وتقارير ونظم رقابة داخلية... الخ.

٣- موسمية النشاط:

يتسم النشاط في هذه المؤسسات بالموسمية، فهو ليس نشاطاً ثابتاً في حجمه على مدار

السنة، ويحتم ذلك ضرورة الاهتمام بتصميم نظام محاسبي مرن قادر على استيعاب ومتابعة التعاملات المالية خلال فترة الذروة بنفس الكفاءة التي يتم بها إثبات ومراجعة تلك التعاملات خلال باقي الفترات الأخرى، مع ملاحظة أن هذه الخاصية تعني أن تركيز العمل يتم خلال فترة محددة من العام مما يترتب عليه:

أ- تجميع الإيرادات خلال فترة محددة من الزمن قد لا تصل إلى ٤٠يوماً.

ب- إنفاق الجزء الأكبر من المصروفات خلال فترة محددة من الزمن، قد لا تصل إلى ٩٠يوماً.

ج- إتاحة الفرصة في حالة الاستثمار استثمار المبالغ التي تخصص للاحتياطيات لكي تستثمر أكبر وقت ممكن من العام.

د- حساب الإهلاك نتيجة الاستعمال عن فترات محددة من السنة أما باقي السنة فيتم حساب إهلاك عنها نتيجة التقادم أو مضي المدة.

ه- وجود طاقات غير مستغلة من الموارد المادية والبشرية مما يتطلب الأمر التفكير في تشغيلها.

و- ضرورة الاهتمام بنظام الرقابة الداخلية في فترة الحج لضمان عدم حدوث أي أخطاء في تلك الفترة كثيفة النشاط تحت تأثير ضغط العمل.

٤- انخفاض النفقات التسويقية المرتبطة بنشاط هذه المؤسسات أو انعدامها.

٥- لما كانت إيرادات النشاط يتم تحصيلها مقدماً عند وصول الحاج إلى المملكة – مكتب الوكلاء الموحد – وأن أغلب المصروفات يتم سدادها بعد أداء الخدمة فإن هذه المؤسسات لا تواجه مشاكل في السيولة النقدية أو الاتجاه إلى التمويل الخارجي، بالتالي البعد عن فوائد التمويل والمشاكل المترتبة على ذلك.

٦- أهمية ضبط ورقابة العمليات النقدية، الأمر الذي يظهر دور نظم الرقابة الداخلية بتلك المؤسسات.

٧- نظام الأسهم ليس لها قيم نقدية ولا يمكن تداولها بالبيع والشراء، وإنما هي وسيلة لتوزيع عوائد المؤسسة على المساهمين.

٨- أهمية العنصر البشري، يرتكز أداء مؤسسات الطوافة في المقام الأول على العنصر البشري، متمثلاً في الاستقبال في الموانئ والانتقال من الميناء إلى مكة المكرمة والإرشاد والتوجيه والإشراف على الإسكان والتصعيد إلى المشاعر والإقامة بها ومتابعة حالات المرضى والمنومين بالمستشفيات ومتابعة الحجاج حتى مغادرتهم المملكة، ومن ثم فإن حسن المعاملة والأمانة والكفاءة في أداء العمل كلها أمور إنسانية تؤثر مباشرة في مستوى رضا الحجاج وانطباعهم عن المملكة وهذا يتطلب التدقيق في متابعة المتصلين اتصالاً مباشراً بالحجاج وتدريبهم لرفع كفاءتهم وتنمية خبراتهم.

٩- تعدد وتداخل نشاط هذه المؤسسات، تتعدد أنشطة المؤسسات من استقبال ونقل والإشراف ومتابعة عملية الإسكان في مكة والإسكان في المشاعر وتقديم المأكولات، وغيرها. مما قد ينعكس أثره على النظام المحاسبي من حيث صعوبة فصل وتحديد نفقات كل نشاط عن الآخر، واللجوء إلى الإجماليات دون التفاصيل، إلا أنه يمكن محاولة فصل هذه الأنشطة وتحديد إيرادات كل نشاط ومصروفاته وبالتالي يمكن إعداد حساب نتيجة لكل نشاط إذا تطلب الأمر.

١٠- انخفاض نسبة الأصول الثابتة إلى الإيرادات بالقياس على بعض الأنشطة الصناعية أو الخدمية أو الزراعية الأخرى، مما يترتب عليه نقص نسبة الإهلاكات التي تحمل على قائمة الدخل بالنسبة لصافي الأرباح.

١١- زيادة المصروفات النثرية أو الطارئة، والتي قد تحتاج إلى مرونة كبيرة وصلاحيات واسعة للسماح بها فور حدوثها نظراً لكثرة عدد المتعاملين مع المؤسسة واختلاف عاداتهم

وثقافتهم ولغاتهم وقدراتهم على التعامل والتكيف مع البيئة الجديدة (بيئة مكة المكرمة) فترة تواجدهم بها، وهذا يتطلب ضرورة الرقابة الفعالة على هذه المصروفات بالإضـــافة إلى حسن اختيار العنصر البشري القادر على التعامل والتصريح بهذه المصروفات.

١٢- انخفاض نسبة الديون المعدومة أو انعدامها بالكلية من هذا النشاط لأن التعامـــل يـــتم بصورة نقدية.

١٣- انخفاض أو انعدام المخزون السلعي كأحد عناصر الأصول المتداولة مما يترتب عليه تدني أهمية جرد هذا العنصر، والبعد عن المشاكل المحاسبية المترتبة على تقييمه وذلك طبقـــاً لأساليب التقييم المختلفة.

١٤- التعاملات النقدية السريعة: حيث يتميز نشاط مؤسسات الطوافة بأن الغالبية العظمى من عملياتها تتم نقداً وبصورة سريعة مما يتطلب من النظام المحاسبي أن يكون قـــادراً علـــى التعامل مع هذه الخاصية.

المبحث الثالث

مكونات النظام المحاسبي بمؤسسات الطوافة وتقويمها

يتكون النظام المحاسبي بصفة عامة من الطرق والإجراءات التي تستخدم لتجميع وتبويب وتلخيص البيانات المالية المتعلقة بأنشطة المنشأة، والتقرير عن نتائج ممارسة هذه الأنشطة إلى متخذي القرارات، بالإضافة إلى أساليب الرقابة اللازمة لحماية موارد المنشأة من سوء الاستخدام والتأكد من تطبيق اللوائح والتعليمات ومن دقة المعلومات التي يعدها النظام المحاسبي[1].

وتقويم النظام المحاسبي إما أن يتم من خلال دراسة مكونات النظام (المدخلات، معالجة البيانات، المخرجات) أو من خلال الأنشطة التي يقوم بالمحاسبة والتقرير عنها والأهداف التي يسهم في توفير المعلومات اللازمة لإنجازها[2]. ويرى الباحثون أن تقويم النظام المحاسبي بمؤسسات الطوافة يكون من خلال:

١- مكونات النظام المحاسبي.

٢- المشكلات التي يقوم بالمحاسبة والتقرير عنها.

٣- الأهداف والمجالات التي يسهم في توفير المعلومات اللازمة لتحقيقها.

---

(١) Warren, Carl, James M. Reeve & Philip E. Fess (2005) "Corporate Financial Accounting," 8th. Ed. South – Western, p. 239.

(٢) Fertig, Paul & Istvan, Donald (1971) "Using Accounting Information: An Introduction," 2nd Ed. Harcourt Brace Jovanovich, Inc. P.32..

وسوف يخصص هذا المبحث والمبحث التالي لمكونات النظام المحاسبي، أما المشكلات والأهداف التي يسهم النظام المحاسبي في توفير المعلومات عنها فتخصص لها المباحث الخامس والسادس.

وتشمل الدراسة في هذا المبحث المكونات التالية للنظام المحاسبي:

أولاً: دليل الحسابات:

هو كشف أو قائمة يحتوي على كافة حسابات المنشأة مبوبة بطريقة منظمة تكفل تحديد طبيعة كل حساب وتصنيفه بحسب ما إذا كان أحد بنود الأصول أو الخصوم وحقوق الملكية أو المصروفات أو الإيرادات، حيث يتم تقسم حسابات الأستاذ في دليل الحسابات إلى مجموعات رئيسية بأرقام مسلسلة لسهولة التتبع والترحيل[1] وهي:

١- الأصول.

٢- الخصوم وحقوق الملكية.

٣- المصروفات.

٤- الإيرادات.

ثم يلي ذلك تقسيم كل مجموعة رئيسية من الحسابات في دفتر الأستاذ العام إلى مجموعات فرعية، لكل منها هدف متسق وتتعلق بنشاط معين من أنشطة المنشأة، فعلى سبيل المثال، يتم تقسيم الأصول إلى:

١١- أصول متداولة.

(١)Horngren, Charles, Walter Harrison & Linda Smith (2004) "Accounting," 6th. Ed. Pearson – prentice – Hall, p.283-284.

١٢- أصول ثابتة.

ومن المعروف في الفكر المحاسبي أن لكل من هاتين المجموعتين أهـــدافاً مختلفـــة. وأن المجموعة الأولى- على سبيل المثال - تتعلق بالنشاط الجاري للمنشأة وتتغير أرصدة مكوناها في حسابات الأستاذ بين لحظة وأخرى حسب حركة المعاملات المالية في المنشأة وأسلوب معالجـــة بيانات هذه المعاملات المستخدمة.

كما أن كل مجموعة فرعية من حسابات الأستاذ تتكون من العديد مـــن حـــسابات الأستاذ، فالأصول المتداولة قد تتكون من:

١١١- نقدية بالصندوق.

١١٢- نقدية بالبنوك.

١١٣- المدينون.

١١٤- أرصدة مدينة أخرى.

وبعض هذه الحسابات يعتبر حساباً إجمالياً يراقب مجموعة من الحسابات الفرعية التي قد يخصص لها - إن اقتضى الأمر- دفتر أستاذ فرعي. وعلى سبيل المثال، فالنقدية بالبنوك يمكـــن أن تشمل:

١١٢١- نقدية بالبنك (أ).

١١٢٢- نقدية بالبنك (ب).

١١٢٣- نقدية بالبنك (ج).

١١٢٤- نقدية بالبنك (د).

ويحقق استخدام حسابات المراقبة الإجمالية مزايا عديدة لعل أهمها الآتي[1]:

١- تضييق مجال ونطاق البحث عن الأخطاء.

٢- تحقيق الضبط الداخلي.

٣- تسهيل مهمة إعداد الحسابات الختامية.

٤- تسهيل مهمة المراجع الخارجي وزيادة اطمئنانه.

وبصفة عامة يحقق دليل الحسابات الأهداف التالية:

١- يسهل كثيراً من عمليات تجميع وتبويب المستندات، حيث يمكن فرزها مباشرة طبقاً للدليل.

٢- يسهل من إجراءات المراجعة الداخلية والخارجية للحسابات، لأن المراجع يرتكز عليه في التحقق والمتابعة ومطابقة المستندات على مجموع الحساب وسائر الإجراءات الأخرى.

٣- يمكن من إعداد القوائم الختامية بسهولة لإمكان تجميع الحسابات المساعدة (الفرعية) والإجمالية في ملخص شامل.

٤- الاعتماد على الدليل يمكن من حصر القيم المالية زمنياً ومطابقتها واستخراج نسب التغير لأغراض مقارنة النتائج على مدى فترات محاسبية متتابعة وتحقيق أهداف تحليل الحسابات.

٥- يمكن من استخدام نظم المحاسبة الإلكترونية، لأن هذه النظم ترتكز على أرقام الحسابات الموضحة بدليل الحسابات.

---

(١) بتصرف من د. طه الطاهر إبراهيم وآخرون، تصميم النظم المحاسبية، بدون ناشر وسنة نشر، ص٤٩.

ولابد من توافر الخصائص الآتية في الدليل حتى يحقق أهدافه[1]:

١- المرونة في الإعداد، والقابلية لإضافة أو حذف حسابات دون تأثير على ترتيب الدليل.

٢- وضوح وسهولة استخدامه من قبل المحاسبين.

٣- أن يتناسب نظام ترقيمه مع متطلبات التشغيل الإلكتروني للبيانات.

واللائحة المالية لمؤسسات الطوافة لم تتضمن دليلاً محاسبياً تسترشد به هذه المؤسسات في تصميم أوتطوير نظمها المحاسبية، لكنها نصت صراحة في المادة الثالثة على أن تعد حسابات هذه المؤسسات وفقا للنظم التجارية. ومن ثم فإن المبادئ المحاسبية المتعارف عليها تحكم معالجة البيانات المالية وإعداد الحسابات في هذه المؤسسات. وبالإضافة إلى ذلك، فقد راعت اللائحة في المادة الرابعة والخامسة التحليل الهرمي للإيرادات والمصروفات. فمصروفات المؤسسة والتي رمز إليها أعلاه بالرمز (٣) فتشمل طبقا للائحة ما يلي:

٣١- المصروفات الثابتة وما في حكمها وتشمل المرتبات والأجور والمكافآت للموظفين والعمال الدائمين.

٣٢- المصروفات الدورية وما في حكمها وتشمل:

٣٢١- إيجارات المباني والمستودعات.

٣٢٢- مشتريات المستلزمات السلعية التي تستهلك في نفس العام.

٣٢٣- مصروفات الصيانة.

٣٢٤- مصروفات استهلاك الأصول الثابتة.

٣٢٥-..........

---

(١) د. هشام أحمد عطية، د. محمد محمود عبد ربه محمد، دراسات في المحاسبة المتخصصة، الدار الجامعية، ٢٠٠٠م، ص٥٩.

٣٣- مصروفات شراء الأصول والممتلكات مثل العقارات والسيارات والأثاث وما في حكمها.

أما الإيرادات التي رمز إليها أعلاه بالرقم (٤) تتكون من:

٤١- عوائد الخدمات.

٤٢- أجور الخيام.

٤٣- الإيرادات المتنوعة، وهذه يمكن تحليلها طبقا للائحة إلى:

٤٣١- إيرادات مقابل خدمات إضافية خاصة.

٤٣٢- عائد استثمارات وإيجارات مساكن الحجاج - إن وجدت -.

٤٣٣- إيرادات محصلة مقابل التغذية - إن وجدت -.

وقد تبين للباحثين من المقابلات التي تمت مع ممثلي المؤسسات أن معظمها يتوافر لديه دليل للحسابات (شجرة الحسابات كما يسمونها). ومن دراسة الدليل المحاسبي لإحدى المؤسسات، تبين للباحثين ما يلي:

١- استخدمت المؤسسة في إعداد الدليل المحاسبي نموذج الأرقام المتتابعة للمجموعات. واستخدام الرموز المتتابعة في إعداد دليل الحسابات تساعد على تصنيف البيانات المحاسبية بأسلوب سهل وواضح فضلا عن أنها تمكن من اكتشاف الأخطاء عن طريق الفجوات التي يمكن أن تظهر عند متابعة تسلسل أرقام الحسابات[1].

---

(١) ستيفن أ. موسكوف & مارك ج. سيمكن نظم المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرارات: مفاهيم وتطبيقات ترجمة د. كمال الدين سعيد & د. احمد حجاج دار المريخ للنشر الرياض ١٤٢٢هـ-٢٠٠٢م. ص: ١١٨-١٢٧

ومن أهم عيوب استخدام الرموز المتتابعة الآتي[1]:

أ- أنها لا تمكن من إضافة أي بنود جديدة إلى سجل الملفات إلا في نهاية الملف، نظراً لأن السجلات مرقمة بتسلسل متتابع.

ب-ضرورة البحث عن تعاقب السجلات الذي يستغرق كثيراً من الوقت للعثور على البيانات المطلوبة.

ج- أن الرمز المتتابع لا يدل على معنى معين.

٢- في تصميم المجموعات الرئيسية للحسابات، اعتبرت المؤسسة أن كل حساب مراقبة يمثل حساباً رئيسياً، تمثل إجماليات المعاملات المالية التي تسجل به مدينة أم دائنة مجموع المعاملات المالية التفصيلية للحسابات الفردية التي تعد وتتم متابعتها في دفاتر الأستاذ الفرعية أو المساعدة والتي يمثلها الحساب الرئيسي. ولو أخذ في تصميم دليل الحسابات وترميزها بالمفاهيم المحاسبية الشائعة الاستخدام كما أشير إليه أعلاه لكان أفضل حيث يسهل تتبع الحسابات وتفريعاتها بواسطة مراجعي الحسابات ومن يهمهم الأمر داخل المؤسسة.

٣- أن ترتيب وترميز الحسابات أخذ في الحسبان ما تراه إدارة المؤسسة هاماً حتى لوخالف ذلك الأعراف المحاسبية، حيث بدأ دليل الحسابات الذي أتيح للباحثين الاطلاع عليه بالحسابات النقدية، وهذا طبيعي نظرا لأهمية توافر السيولة لتسيير النشاط. وبما أن الأرصدة النقدية في الخزينة والبنوك أصل متداول، فإنه من الطبيعي أن يتبع حسابات النقدية في تسلسل الدليل باقي الأصول المتداولة. لكن الدليل المحاسبي- موضع التحليل هنا- أتبع الحسابات النقدية بحسابات الأصول الثابتة. الأمر الذي بدا للباحثين مخالفاً

(١) د. عبد الرزاق محمد قاسم، نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان – الأردن، ١٩٩٨م، ص١٣٦.

للعرف المحاسبي، حتى لو كان له مبرر من وجهة نظر إدارة المؤسسة، حيث أن المنطق يقضي بتتابع الحسابات التي تنتمي إلي مفهوم محاسبي واحد إثر بعضها البعض في دليل الحسابات.

ثانياً: مستندات القيد:

تنتج عن المعاملات المالية – سواء أكانت تتعلق بتحصيل إيرادات أوسداد مصروفات – التي تقوم بها أي من مؤسسات الطوافة مستندات (إذن صرف أو أمر قبض) تستخدم لإثبات بيانات المعاملة المالية في الدفاتر المحاسبية. ويمثل المستند دليلاً ملموساً على حدوث المعاملة المالية. كما تمثل هذه المستندات نقطة البداية في مسار المراجعة في هذه المؤسسات.

وتستخدم المستندات كأداة لجمع البيانات المحاسبية. ويجب أن تصمم بحيث يمكن التعرف على البيانات اللازمة لملئها بسهولة ويسر وأن تشمل البيانات الرئيسية المتعلقة بالمؤسسة مثل اسم المؤسسة وعنوانها، وأن تشمل مساحات كافية لتوقيع المسؤولين عن الصرف أو القبض. وأن تكون من نسخ متعددة في حالة الحاجة إلى تبادل بياناتها مع عدة أقسام في المؤسسة. على أن المستندات التي تستخدم لجمع البيانات المحاسبية قد تكون معدة خارج المؤسسة كما في حالة شراء مستلزمات تخص نشاط المؤسسة أو التعاقد مع بعض الجهات للقيام ببعض الخدمات المتعلقة بنشاط المؤسسة. وفي هذه الحالة، تعتمد هذه المستندات من شخص مسؤول قبل القيام بإعداد التسويات اللازمة لسداد مبالغها وإثبات قيمتها في اليومية أو إدخال بياناتها إلى النظام المحاسبي الإلكتروني.

ويجب على المحاسب التأكد من أن المستندات تتعلق بأنشطة المؤسسة، وأنها معتمدة من الأشخاص المصرح لهم بالتوقيع على المستندات، كذلك يجب على المحاسب التأكد من أن البيانات التي يحتويها المستند واضحة وتسمح بتحليل المعاملة إلى طرفيها المدين والدائن قبل معالجة محتوى المستند في السجلات المحاسبية[1].

---

(١)Albrecht, W. Steve, Stice, James & Earl, Kay Stice (2001) "Financial Accounting" 9th. Ed. South – Western, p. 262-264.

وتنص المادة الحادية عشرة من اللائحة المالية لمؤسسات الطوافة على أن المحاسب القانوني لأي مؤسسة مسؤول عن "وضع.. النماذج المناسبة للأعمال المالية والحسابية"، إلا أن هذه المسؤولية قد تتعارض مع استقلال المحاسب القانوني الذي يقوم بجمع بعض أدلة المراجعة التي يقوم بها من واقع هذه المستندات. وقد نصت المادة التاسعة عشرة من اللائحة المالية لمؤسسات الطوافة على أن القيد في الدفاتر المحاسبية يتم من خلال:

١- أمر صرف نقدا أو بشيك علي البنك المعتمد في حالة سداد قيمة المصروفات أوالمشتريات نقدا معتمد من صاحب الصلاحية (رئيس المؤسسة).

٢- أمر قبض في حالة المتحصلات بعد تحرير إيصال بالاستلام، ثم يحال أمر القبض وإيصال الاستلام إلى الجهة المسؤولة عن إيداع المتحصلات في البنك للقيام بما يلزم تجاه إيداع المتحصلات في البنك والحصول على إشعار بالإيداع تمهيدا لإجراء التسوية اللازمة واعتمادها كي تثبت المتحصلات في الدفاتر.

٣- إعداد أذون تسوية معتمدة في الحالات التي تتعلق بتصحيح الأخطاء وتسوية الحسابات الوسيطة

لكن اللائحة لم تتضمن نماذج استرشادية لأذون الصرف أو القبض يمكن أن تسترشد بها هذه المؤسسات.

وقد تبين للباحثين أن معظم هذه المؤسسات تطبق متطلبات اللائحة المالية بكل دقة من حيث استخدام أذون صرف معتمدة في حالة السداد وأذن أو أمر قبض معتمد في حالة التحصيل النقدي. ومن دراسة المستندات التي أتيح للباحثين الاطلاع على نسخ منها تبين ما يلي:

١- بالنسبة لأوامر الصرف لسداد مصروفات أومقابل شراء مستلزمات بشيكات تعتبر عالية الدقة لدرجة أن إحدى المؤسسات تستخدم أذون صرف بشيكات للمساهمين عن حصصهم مختلفة التصميم عن أذون الصرف التي تستخدم لسداد المعاملات المالية المتعلقة

بنشاط المؤسسة ما عدا أن عنوان المؤسسة ليس مشمولا في أذون الصرف المستخدمة. لكن الشيكات المستخدمة سابقة الترقيم.

٢- أذون الصرف النقدي للغير مقابل خدمات تتعلق بنشاط المنشأة يبدو لنا أنها معدة بواسطة الحاسب الآلي ولا تحمل اسم المؤسسة ولا عنوانها، لكنها سابقة الترقيم. والشكل التالي يمثل سند صرف نقدي.

سند صرف نقدي

نسخة أخرى

٢٠٣٤ - ٢

التاريخ: ________ الوقت: ________

المدفوع إلى السادة: ________

رقم الحساب: ________

المبلغ: ________

فقط ________ ريال.

وذلك: عمل ________

المستلم: ________

أمين الصندوق

____

٣- المستندات المستخدمة في الرقابة علي خروج ودخول العهد العينية سابقة الترقيم وتحمل اسم المؤسسة والبيانات المطلوبة لملء المستند يمكن كتابتها في المستند بسهولة وأيضا يتوافر مكان لتوقيع المسؤول المصرح له بالاعتماد. لكن المستند لا يحمل عنوان المؤسسة.

٤- سند استلام (سند قبض) شيكات من الغير. يبدو لنا أنها معدة بواسطة الحاسب الآلي، ولاتحمل اسم المؤسسة ولا عنوانها، لكنها سابقة الترقيم.

والشكل التالي يمثل سند قبض شيكات

سند قبض شيكات

نسخة أخرى

٠٢١٤٠ – ٣

التاريخ: ____________ الرقم: ____________

استلمنا من السادة: ____________

رقم الحساب: ____________

المبلغ: ____________

فقط ____________ ريال.

رقم الشيك: ____________ بنك ____________

وذلك: % تأمين سكن ____________

عقد: ____________ منظم: ____________ موسم ____________ ١٤هـ.

بنك الإيداع .... رقم ٤٢٢٠٠٩٨٥٤

أمين الصندوق

____

ثالثاً: الدفاتر (السجلات) المحاسبية:

هي السجلات التي يتم فيها إثبات عمليات المؤسسة وأحداثها المالية ومصدر القيد في هذه السجلات هي المستندات الخاصة بتلك العمليات، وقد يتم استبدال المجموعة الدفترية باستخدام الحاسب الآلي في عمليات القيد والتبويب.

ولم تحدد اللائحة المالية لمؤسسات الطوافة الدفاتر المحاسبية التي يجب أن تستخدمها أي مؤسسة لمعالجة البيانات المالية المتعلقة بممارسة النشاط وتحويل هذه البيانات إلى معلومات ملائمة لمتخذي القرارات في هذه المؤسسات. والأمر الذي يثير التساؤل أكثر أن اللائحة المالية

في مادتها الحادية عشرة نصت صراحة على أن المحاسب القانوني يقوم بوضع "التعليمات التفصيلية والدفاتر الحسابية والنماذج المناسبة للأعمال المالية والحسابية وضوابط الصرف وتحديد نسب الاستهلاك للأصول الثابتة وفقا لأنواعها حسب العرف التجاري المتبع وتحديد قيمة السلف اللازمة لأجهزة المؤسسة طبقا لاحتياجاتها ووضع التعليمات الخاصة بتسوية هذه السلف بعد تقديم المستندات المؤيدة للصرف ورد ما يتبقى منها للمؤسسة." وبذلك يصبح المراجع الخارجي مسؤولاً عن تصميم السجلات المحاسبية للمؤسسة وعن مراجعتها، الأمر الذي يجعل استقلال المراجع الخارجي محل اهتمام الأطراف التي لها مصالح في هذه المؤسسات.

وقد نصت المادة الثالثة من اللائحة المالية على "أن تمسك حسابات المؤسسة وفقا للنظم التجارية ويراعى إعداد الحسابات الختامية والميزانية العمومية طبقا لذلك" وبالرجوع إلى النظام التجاري لمعرفة ما هي الدفاتر والسجلات المحاسبية التي يجب توافرها في أي منشأة تعمل في المملكة وفقا للنظم التجارية، وجدنا أن المادة الأولى من نظام الدفاتر التجارية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٦١) وتاريخ ١٤٠٩/٢/١٧ تنص على أن تمسك الدفاتر التجارية التي تستلزمها طبيعة التجارة وأهميتها بطريقة تكفل بيان المركز المالي بدقة وبيان الموجودات وما عليها من التزامات. كما أوضحت اللائحة التنفيذية لنظام الدفاتر التجارية الصادرة بالقرار الوزاري رقم (٦٩٩) وتاريخ ١٤١٠/٧/٢٩هـ والمعدلة بالقرار الوزاري رقم (١١١٠) وتاريخ ١٤١٠/١٢/٢٤هـ أن الحد الأدنى للدفاتر التجارية هودفتر اليومية العامة ودفتر الأستاذ العام ودفتر الجرد.

وقد تبين للباحثين من المقابلات التي أجريت مع بعض ممثلي مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة أن بعض هذه المؤسسات تعالج بياناتها المالية من خلال نظم محاسبة إلكترونية حيث يتم إدخال بيانات المعاملات المالية من واقع المستندات المعتمدة إلى النظام المحاسبي من خلال ملف المعاملات (اليومية العامة) ثم يقوم النظام تلقائيا بعد ذلك بترحيل بيانات القيد إلى الحسابات المختصة في الملف العام أو الرئيسي للحسابات (الأستاذ العام).

وتتيح النظم المستخدمة الاطلاع على قيود اليومية التي أجريت للمراجعة والتدقيق

للتأكد من إدخال البيانات بطريقة سليمة. كما تتيح هذه النظم الاطلاع على حسابات الأستاذ ومعرفة الحركة المدينة والدائنة التي تمت على حساب ما خلال فترة معينة وأيضا معرفة رصيد الحساب. وتقوم هذه النظم بإعداد ميزان مراجعة تلقائيا بالحركة المدينة والدائنة للحسابات طبقا لقيود اليومية ومعرفة مجموع الأرصدة المدينة والدائنة للحسابات ومدى توازن هذه المجاميع.

كما تبين للباحثين أن بعض هذه المؤسسات لازالت تستخدم نظماً محاسبية يدوية تعتمد بالكامل على العنصر البشري في معالجة البيانات المالية من خلال عمليات القيد في اليومية العامة والترحيل إلى دفتر الأستاذ العام. ومن ثم فإن الرغبة في الحصول على المعلومات المتعلقة بحساب ما مثل الحركة المدينة والدائنة التي تتعلق بهذا الحساب قد تحتاج إلى وقت حيث يقوم المحاسبون بإعداد أي بيانات مالية تحتاجها إدارة المؤسسة يدويا. بالإضافة إلى أن إعداد القوائم المالية يستغرق وقتاً طويلاً بعد انتهاء السنة المالية للمؤسسات الأمر الذي يؤدي إلى عدم اتخاذ القرارات الإدارية السليمة في الوقت الملائم.

وتحتفظ معظم المؤسسات بسجلات للأصول الثابتة التي تمتلكها المؤسسة مثل الأراضي والعقارات والسيارات والأثاث، ويتم جردها سنوياً، – وإن كان يفضل أن يتم الجرد بصفة مستمرة – كذلك تقوم الإدارة في هذه المؤسسات بمتابعة أرصدة حساباتها النقدية لدى البنوك عن طريق مراجعة كشوف الحسابات الشهرية التي ترسلها البنوك مع حركة وأرصدة الحسابات البنكية بدفاتر هذه المؤسسات.

رابعاً: التقارير والقوائم المالية:

تعد التقارير والقوائم المالية بصفة عامة أهم وسائل الاتصال والإعلام داخل المنشأة وخارجها، حيث تستخدم كوسيلة لعرض المعلومات على مستخدميها، وينتج النظام المحاسبي عدة أنواع أهمها[1]:

---

(١) محمود قاسم تنتوش، نظم المعلومات في المحاسبة والمراجعة المهنية، دور الحاسوب في الإدارة والتشغيل، دار الجيل، بيروت – لبنان، ١٩٩٨م، ص٥٦.

١- التقارير الخاصة بنتيجة الأعمال والمركز المالي.

٢- التقارير الروتينية التي ترسل إلى الإدارات المختلفة، وعادة ما تكون صفتها إعلامية مثل جداول رواتب الموظفين أو قوائم المصروفات التشغيلية لفترة معينة والخاصة بـإدارة أو مستوى إداري معين وتشمل هذه التقارير على الفعلي والمخطط والتجاوزات أو الفروق.

٣- تقارير استثنائية وهي التقارير التي لا يجري إعدادها في الحالات العادية ولكن في حالات التجاوز والفروق كالتقارير التي تبين الأرصدة النقدية التي تنقص عن مستوى معين، أو التقارير التي تبين انحراف الصرف على بند معين عن نسبة معنية من المبالغ المقدرة له.

٤- تقارير المراجعة الداخلية وهي تشمل كافة أنواع تقارير المراجعة وتقييماته وتوصياته، وكذا التقارير التي تتابع تنفيذ أو عدم تنفيذ التوصيات.

٥- تقارير المراجعة الخارجية: وتشمل كافة أنواع تقارير المراجع الخارجي، وعادة ما يكلف المراجع الداخلي بمتابعة تنفيذ التوصيات أو حل الملاحظات الواردة فيها.

٦- تقارير اللجان المختلفة (فحصها وتحليل الجوانب المالية فيها) مثل: تقارير لجان الجرد، تقارير لجنة المشتريات، تقارير لجنة استلام المواد، تقارير لجنة استبعاد المواد.

٧- تقارير خاصة وسرية، وهي التي ترفع استجابة لتكليف خاص أو ظروف خاصة.

ولكي تحقق هذه التقارير والقوائم أهدافها في خدمة المستخدمين لها ينبغي مراعاة عدة اعتبارات أساسية عند إعدادها وتوصيلها إلى المستخدمين منها:

١- البساطة والوضوح عند إعداد التقرير.

٢- التوقيت المناسب.

٣- الدورية والانتظام.

٤- المقارنة.

٥- الثبات.

٦- التحليل والتفسير.

٧- المراجعة.

وقد نصت المادة الحادية والعشرون من اللائحة المالية لمؤسسات الطوافة على ضرورة قيام المدير المالي للمؤسسة (رئيس المحاسبة) بإعداد ميزان المراجعة والحسابات الختامية والميزانية العمومية في نهاية كل عام على أن تراجع الحسابات الختامية والميزانية العمومية بواسطة المحاسب القانوني لكل مؤسسة الذي يعد تقريره عنها ويرفق هذا التقرير بنسخ القوائم المالية المرفوعة إلى وزير الحج ووكيل وزارة الحج. ولم يتح للباحثين الاطلاع على الحسابات الختامية والميزانية العمومية لأي من المؤسسات، أو التقارير التي تعد للاستخدام الداخلي، وإن كان يمكن الاستنتاج من دليل الحسابات الذي أتيح لنا الاطلاع عليه أن هذه المؤسسات تعد حساباتها الختامية والميزانية العمومية طبقا لأساس الاستحقاق المحاسبي وأنها تقوم بالتسويات اللازمة لتحديد المقدمات والمستحقات إيرادا ومصروفا. كما أنها تقوم باستهلاك الأصول الثابتة وإجراء الجرد الدوري المنصوص عليه في المادة العشرين من اللائحة المالية. وفضلا عن ذلك، فإن المادة السادسة والعشرون من اللائحة المالية تتطلب أن تقوم كل مؤسسة بإرفاق الإيضاحات الكافية بالقوائم المالية السنوية خاصة بيان أرصدة المدينين والدائنين تفصيليا ونتيجة الجرد السنوي للأرصدة النقدية بالصندوق والبنوك وجرد الأصول بالمستودعات ومدى مطابقتها للدفاتر والسجلات. وهذا ما يؤكد ما توصل إليه الباحثون بخصوص إعداد الحسابات الختامية والميزانية العمومية.

المبحث الرابع

الرقابة الداخلية بمؤسسات الطوافة

تعتبر الرقابة الداخلية بصفة عامة أحد أهم مكونات النظام المحاسبي، وهي الخطة وكافة الطرق والمقاييس المتناسقة التي تتبناها المنشأة كحماية أصولها وضبط الدقة والثقة في بياناتها المحاسبية، والارتقاء بالكفاءة الإنتاجية وتشجيع الالتزام بالسياسات الإدارية الموضوعة مقدماً. ويمكن إيجاز أهداف الرقابة الداخلية في الآتي[1]:

١- حماية الأصول: ويقصد بها حماية كافة أصول المنشأة من الخسائر التي قد تنتج عن الغش أو الخطأ، أو أي أمور غير مرغوب فيها، ويتم التحقق من الحماية الكاملة والمستمرة عن طريق مطابقة الأرصدة الدفترية، مع الأصول المادية الموجودة والتحقق من القيمة والملكية والدقة المحاسبية.

٢- دقة المعلومات المحاسبية وتكاملها وملاءمتها، أي أن تكون المعلومات كاملة وواضحة وأن تعكس وضع المنشأة الحقيقي وإن تقدم هذه المعلومات في الشكل الملائم والوقت المناسب.

٣- الالتزام بالسياسات الإدارية، حيث يتم ترجمة أهداف المنشأة إلى مجموعة من السياسات والخطط والإجراءات المتكاملة التي تغطي كافة جوانب العمل في المنشأة، وتصدر الإدارة قرارات وتعليمات توجهها إلى منفذي العمليات المختلفة عبر المستويات الإدارية وبالتالي فإن التقيد بتنفيذ السياسات والخطط والإجراءات تنعكس على مدى تحقيق الأهداف.

٤- الاستخدام الاقتصادي الكفء للموارد، ويعني ذلك تجنب أوجه الإسراف والقصور في

---

(١) د. عبد الرزاق محمد قاسم، مرجع سبق ذكره، ص١٦٢-١٦٣.

استخدام الموارد المتاحة، ومن ثم الارتقاء بالكفاية الإنتاجية في استخدام تلك المـوارد، وتعني الكفاية هنا تحقيق الأهداف المطلوبة بأقل التكاليف الممكنة.

وفيما يلي أهم الوسائل التي تساهم في تحقيق أهداف الرقابة الداخلية المذكورة أعلاه[1]:

١- ضرورة وجود خطة تنظيمية سليمة تحقق الفصل بين الوظائف والمسؤوليات المختلفة داخل المنشأة.

٢- توافر قواعد ثابتة لأداء المهام والوظائف المختلفة داخل وحدات المنشأة التنظيمية وذلـك من خلال:

أ) دليل محاسبي يتضمن كل الحسابات الموجودة في دفتر الأستاذ مع تعريف للغاية من كل حساب.

ب) وصف شامل لأنواع المستندات المستخدمة كأساس في عملية التسجيل المحاسـبي، والإجراءات الصحيحة لإعداد واعتماد البيانات الواردة في هذه المستندات.

٣- وجود هيئة من المحاسبين على درجة من الكفاية تمكنهم من أداء المهـام والمسـؤوليات الملقاة على عاتقهم، والنظام المحاسبي ليس مجرد تعليمات مكتوبة ومستندات وسجلات فقط، بل إن المحاسبين لهم دور هام في إنجاح النظام، ويتم تحقيق هذا الدور من خلال:

أ- خلق الاقتناع الكامل من المحاسبين بالنظام وفعاليته وأهدافه، فمن المسلم به أن إنجاز الأعمال دون اقتناع سوف يترك مجالاً كبيراً لعدم الاهتمام بالنقاط التفصيلية الـتي قد تؤدي إلى انهيار النظام.

ب- رفع كفاية المحاسبين من خلال برامج التدريب اللازمة لتغير نقاط الجدل في النظام ووضع التغيرات المحددة والواضحة لها ويتيح ذلك السرعة في إنجاز مهـام النظـام

(١) المرجع السابق، ص١٦٣-١٦٤.

وإنتاج المعلومات بالدقة والسرعة المطلوبتين وبأقل التكاليف.

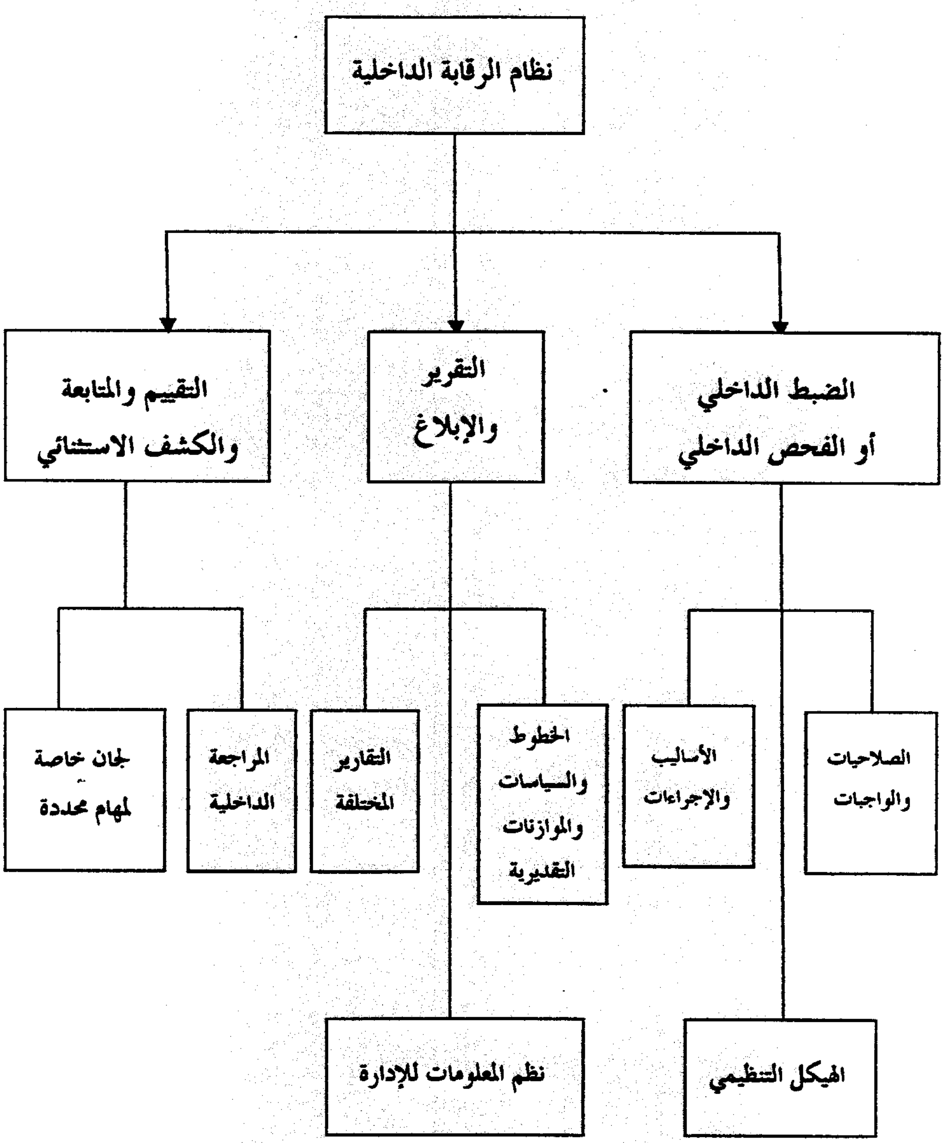
٤- وجود قسم يتولى أعمال المراجعة الداخلية.

والمراجعة الداخلية هي أحد الأدوات والوسائل الأساسية في تحقيق الرقابة الداخليـــة، وهي كما عرفها مجمع المحاسبين الأمريكين (مراجعة العمليات والقيود التي تتم بشكل مستمر، حيث تنفذ من قبل أشخاص يعينون أو يستخدمون وفق شروط خاصة).

وقد ذكر معيار المراجعة الأمريكي رقم (٩) "أن المراجـــع الـــداخلي يقـــوم بـــأداء الاختبارات الأساسية (Substantive Tests) لتفاصيل العمليات وأرصدة الحسابات وهو في ذلك مختلف عن الموظف الذي يقوم بالتدقيق الحسابي لأذون ســداد المــصروفات أوتحــصيل الإيرادات. ومن ثم فإن المراجع الداخلي يقوم بوظيفة رقابية عالية ومستقلة تهدف إلى التحقق من فعالية نظام الرقابة الداخلية." كما أشارت الفقرة رقم ١٠٧ من مشروع معيار المراجعـــة الداخلية وقواعد السلوك المهني الصادر عن لجنة المراجعة الداخلية بالهيئة السعودية للمحاسبين القانونيين (SOCPA) في جمادى الآخرة عام ١٤٢٥هـ إلى أن المراجعة الداخلية تهـــدف إلى "تقويم الجوانب الرقابية في المنشأة بما يساعد الإدارة في إدارة المخاطر وتحسين أداء وظائفهـــا المختلفة" كما أشارت نفس الفقرة إلى أن مسؤولية وضع وتطبيق النظم الرقابية تقع على عاتق إدارة المنشأة وأن دور المراجع الداخلي هواختبار مدى الالتزام بالإجراءات الرقابية وتقويم هذه الإجراءات للتأكد من فعاليتها.

ويبين الرسم التالي مخططاً توضيحياً لنظام الرقابة الداخلية والعناصـــر الـــتي يرتكـــز عليها[1].

(١) محمود قاسم تنتوش، مرجع سبق ذكره، ص٦٥.



وترتكز فعالية نظام الرقابة الداخلية على تكامل كلٍ من الرقابة المحاسبية والرقابة الإدارية، حيث تهدف الرقابة المحاسبية إلى تجنب الأخطاء قبل حدوثها أما الرقابة الإدارية فتهدف إلى تصحيح الأخطاء بعد وقوعها.

وتطبيق الرقابة المحاسبية الفعالة يتطلب إمكانية تتبع معالجة البيانات المالية في السجلات المحاسبية حتى وصولها إلى الحسابات الختامية وقائمة المركز المالي. وإمكانية تتبع معالجة البيانات المحاسبية تعتمد على وجود دليل محاسبي، وتحديد لأنواع المستندات المستخدمة في جمع بيانات عن عمليات الصرف والتحصيل، وكدليل على صحة البيانات قبل إثباتها في السجلات المحاسبية، وفصل الوظائف ذات العلاقة بعد تحديد واضح للصلاحيات والمسؤوليات المخولة لكل وظيفة من الوظائف بحيث لا يجمع موظف بين حيازة النقدية أو صلاحية التوقيع على الشيكات وفي نفس الوقت يقوم بتسجيل العمليات النقدية في السجلات المحاسبية.

إجراءات الرقابة الداخلية بمؤسسات الطوافة:

تضمنت اللائحة المالية لمؤسسات الطوافة (المواد ٩-٢٠) بعض الإجراءات التي تهدف إلى تحقيق الرقابة الداخلية وتشمل هذه الإجراءات التالي:

١- يختص نائب رئيس مجلس الإدارة بالإشراف على الشؤون المالية والإدارية والحاسب الآلي بالتعاون مع رئيس المؤسسة.

٢- يختص نائب رئيس مجلس الإدارة بالإشراف على إعداد وتحضير الموازنات التقديرية والحسابات الختامية لأعمال المؤسسة والتعاون مع مكتب المحاسب القانوني بتوفير جميع ما يحتاجه من معلومات لإعداد الحسابات الختامية.

٣- يختص نائب رئيس مجلس الإدارة بالتأكد التام من نظامية الصرف قبل اعتماد أوامر الصرف.

٤- توقيع الشيكات من رئيس مجلس الإدارة ونائبه.

٥- صلاحية التعميد بالشراء المباشر أوتأمين الخدمات لرئيس مجلس الإدارة ونائبه ورئيس المجلس التنفيذي في حدود ٢٥٠٠٠ريال ورؤساء الوحدات في حدود ٢٠٠٠٠ريال ورؤساء مجموعات الخدمة المدنية في حدود ١٥٠٠٠ريال على أن يكون الشراء بناء

على الحاجة الفعلية، وفي حدود الصلاحية والبند المختص في الميزانية التقديرية للمؤسسة، وبناء على موافقة مجلس الإدارة.

٦- تطبيق مبدأ وحدة الميزانية بحيث لا يخصص بند إيراد معين لمصروف معين.

٧- إيداع الإيرادات والعوائد الأخرى بالبنك المعتمد للمؤسسة خلال ٢٤ ساعة على الأكثر من وقت استلامها، وحفظ إشعار الإضافة الصادر من البنك ضمن مستندات العمليات المالية للمؤسسة.

٨- يتم سداد المصروفات بشيكات مسحوبة على بنك المؤسسة المعتمد ما عدا المصروفات النثرية فيمكن استخدام نظام السلف لسداد هذه المصروفات سواء على مستوى المؤسسة أم على مستوى الوحدات التنفيذية أم على مستوى مجموعات الخدمة الميدانية، على أن يكون الصرف من هذه السلف مؤيداً بالمستندات، وتتم مراجعة هذا المصروفات وتسوية هذه السلف بعد خصم المصروفات على بنودها المختصة في نهاية العام.

٩- يوقع المدير المالي (المحاسب) للمؤسسة على أوامر الدفع (سندات الصرف) باعتباره مسؤولاً أمام مجلس الإدارة والوزارة عن نظامية الصرف وتوفير المستندات المطلوبة المؤيدة لعملية الصرف ولا يوقع رئيس مجلس الإدارة على مستندات الصرف إلا بعد توقيع المحاسب.

١٠- لمجلس الإدارة صلاحية البت في حالات المنافسة أوالممارسة مهما كانت قيمتها إذا كانت القيمة يمكن الارتباط عليها على البند المختص في الميزانية التقديرية.

١١- جرد النقدية بالصندوق شهرياً ومطابقة نتيجة هذا الجرد بالرصيد الدفتري وكذلك مطابقة الأرصدة النقدية لدى البنوك من واقع حسابات المؤسسة بالأرصدة الواردة في كشوف الحسابات البنكية الشهرية وبحث أسباب الفروق إن وجدت واعتماد نتيجة الجرد الشهري للأرصدة النقدية من رئيس مجلس الإدارة ونائبه.

١٢-الجرد السنوي للموجودات الثابتة والمتداولة والمخزون السلعي ومطابقة نتائج الجرد مع ما هومثبت بالسجلات في المستودعات والحسابات مع اعتماد نتيجة المطابقة من رئيس مجلس الإدارة ونائبه بعد اتخاذ الإجراءات اللازمة بخصوص أية فروقات أومشكلات محاسبية.

وقد أتاحت بعض المؤسسات للباحثين الاطلاع على إجراءات الجرد التي يتم تطبيقها والبيانات التي يتم جمعها عن الموجودات أثناء عملية الجرد. وعلى سبيل المثال فقد تضمن القرار الصادر من رئيس مجلس إدارة إحدى هذه المؤسسات بخصوص الجرد السنوي لموجودات المؤسسة ما يلي:

أ- تسمية رئيس لجنة الجرد والأعضاء

ب- تحديد مهام اللجنة

ج- الفترة الزمنية التي يتم خلالها جرد موجودات المؤسسة

د- الجهة إلى يرفع إليها تقرير لجنة الجرد

وقد قامت لجنة الجرد في هذه المؤسسة بإعداد كشوف حصر موجودات المؤسسة وتجميع البيانات الخاصة بكل مجموعة من الموجودات ومفرداتها والتي تضمنت الرقم الكودي للأصل، تاريخ الحصول عليه، تكلفة الحصول على الأصل، الإضافات إلى الأصل، الاستبعادات من الأصل، رصيد مجمع الإهلاك، الاستبعاد من الإهلاك، الإهلاك السنوي، ثم الرصيد الدفتري للأصل.

وقد لاحظ الباحثون أن هذه المؤسسة تقوم بمطابقة كشوف الحسابات الشهرية الواردة من البنوك مع الأرصدة الدفترية لكنها لا تقوم بأي جرد مفاجئ لأي من الأصول التي تملكها خلال الفترة المحاسبية. كما أنها لا تقوم أيضا بالجرد المفاجئ للأرصدة النقدية الموجودة بالصندوق.

١٣-تطلبت اللائحة في المادة التاسعة عشرة أن يكون الصرف مؤيدا بمستندات صرف في حالة السداد النقدي للمصروفات أوبشيكات أوبسند أو إذن تسوية في الحالات التي لا يتم صرفها نقدا أوبشيكات. أما بخصوص الإيرادات، فيحرر عنها سند أو أمر قبض يستخدم كمستند للقيد في السجلات المحاسبية وإيداع النقدية المتحصلة في البنك ثم إرفاق إشعار البنك مع إذن التسوية كدليل على صحة معالجة الإيرادات، لكن اللائحة توقفت قاصرة عن تحديد شكل أومحتوى لهذه المستندات سواء أذوناً أو مستندات للصرف أو سنداً أو أو أمر قبض وتركت ذلك للمحاسب الخارجي الذي يفترض أنه سيقوم بمراجعة مدى ملاءمة هذه المستندات.

ويلاحظ الباحثون على نظام الرقابة الداخلية بمؤسسات الطوافة بصفة عامة الآتي:

١- لا يوجد وصف موحد وشامل لأنواع المستندات المستخدمة كأساس في عملية التسجيل المحاسبي.

٢- لم يتمكن الباحثون من الاطلاع على أي نوع من الدفاتر والسجلات المستخدمة أو حتى على محتوياتها في الحاسب الآلي وذلك لإمكانية تقويمها.

٣- لم يتمكن الباحثون من الاطلاع على أي نوع من التقارير والقوائم المالية وذلك لإمكانية تقويمها.

٤- لا يتم تدريب المحاسبين من أجل رفع كفايتهم.

٥- لا يوجد قسم للمراجعة الداخلية في جميع مؤسسات الطوافة، رغم أهمية هذا القسم في مساعدة إدارة المؤسسة في إدارة المخاطر وتحسين أداء وظائفها المختلفة من خلال اختبار مدى الالتزام بالإجراءات الرقابية وتقويم هذه الإجراءات للتأكد من فعاليتها.

المبحث الخامس

بعض المشكلات التي تواجه مؤسسات الطوافة

تبين للباحثين من خلال المقابلات التي أجريت مع بعض المسؤولين، أن هناك بعض المشكلات المالية تواجه مؤسسات الطوافة. وبعض هذه المشكلات تعكس مرونة القرار الإداري داخل المؤسسة وبعضها يحتاج إلي عناية ورعاية جهات الإشراف على مؤسسات الطوافة. وفيما يلي بعض الأمثلة علي تلك المشكلات.

١- تقوم المؤسسات بتخطيط أنشطتها وتجهيز مكاتب الخدمة الميدانية وتعيين العمالة الموسمية وحجز الخيام في عرفات ومنى والتعاقد على توفير خدمات الإشراف على المساكن والأمن والنظافة في ضوء أعداد الحجاج التي تم التعاقد عليها مع بعثات الحج. ولكن في الغالب يكون العدد الفعلي للحجاج أقل من المتعاقد عليه مما يؤدى إلى تحمل المؤسسات أعباء مالية نتيجة الطاقة الفائضة في الخدمات التي سبق تجهيزها.

٢- يظهر في كل موسم حج تباين بين عدد الحجاج الذين تم تحصيل عوائد الخدمات منهم بواسطة مكتب الوكلاء الموحد والعدد الفعلي للحجاج المسجلين لدى المؤسسة، وهو ما يترتب عليه عدم حصول المؤسسة على هذه الإيرادات رغم التجهيزات التي أعدها لتقديم الخدمات للحجاج.

٣- يرى بعض ممثلي مؤسسات الطوافة أن الهيئة التنسيقية والتي تتحمل المؤسسات ميزانيتها بواقع ١٠٠٠٠٠ ريال لكل مؤسسة لا تقدم خدمات إلى هذه المؤسسات بما يؤدي إلى تحسين إيرادها أوتخفيض تكاليف الخدمات التي تقوم بأدائها. الأمر الذي يؤدي إلى تحمل المؤسسات بأعباء مالية دون مبرر.

٤- عدد أعضاء مجلس الإدارة موحد في جميع المؤسسات مع أن عدد الحجاج الذين تقدم

كل مؤسسة خدماتها لهم مختلف، ولو روعي التناسب بين عدد أعضاء مجلس الإدارة وعدد الحجاج الذين تقدم لهم كل مؤسسة خدماتها لكان أفضل.

٥- غالبا ما تستجد خدمات تطالب مؤسسات الطوافة بتوفيرها مما يؤدي إلى زيادة تكاليف تقديم الخدمات للحجاج رغم ثبات مبلغ عائد هذه الخدمات. ومن أمثلة ذلك توفير حقيبة صحية لكل حاج وتوفير جهاز تليفزيون ٤٣بوصة لكل عدد معين من الحجاج. وتبلغ تكلفة الجهاز الواحد طبقا لما قاله أحد ممثلي هذه المؤسسات ٥٠٠٠ ريال، وأن عدد الأجهزة التي قامت إحدى المؤسسات بتوفيرها وصل إلى ٧٢ جهازاً. وهذا يمثل زيادة في الإنفاق ويؤدي دون شك إلى تخفيض صافي دخل مساهمي المؤسسة من المطوفين.

٦- تتحمل كل من مؤسسات الطوافة بمبالغ مالية كبيرة كل عام مقابل التلفيات التي يحدثها الحجاج في الخيام المطورة بمنى. وبما أن مثل هذه الخسارة ناتجة عن سلوك الحجاج وليس عن قصور في أداء المؤسسة، فإن الباحثين يقترحون إما:

أ- اعتبار مثل هذه التلفيات جزءاً من استهلاك الخيام وبالتالي تتحملها وزارة المالية التي تحصل علي ٢٥٠ ريالاً مقابل استخدام الحاج لهذه الخيام المطورة.

ب-تحميل بعثات الحاج بقيمة التلفيات التي تحدث في الخيام المطورة على أن تنفيذ هذا الالتزام يتطلب تسليم هذه الخيام إلى بعثات الحج قبل استخدامها بواسطة الحجاج ثم استلامها من هذه البعثات بعد إقامة الحجاج بها مع تقدير لقيمة التلفيات إن وجدت.

٧- يتم صرف مبالغ كبيرة على تدريب العمالة الموسمية ويتم الاستفادة منها في موسم واحد، وقد لا تلحق تلك العمالة بالمؤسسة في الموسم التالي، مما يتطلب الأمر تكرار الإنفاق على تدريب العمالة الموسمية. ويمكن التغلب على ذلك بالتعاقد مع العمالة الموسمية لمدة ٣ أو ٤ مواسم مع وجود كفالة لهذه العمالة من المساهمين بالمؤسسة.

٨- المشاركات المالية التي تطلب من المؤسسات موحدة على جميع المؤسسات ولا يراعى فيها تناسبها مع إيرادات ولا عدد الحجاج الذين تقدم الخدمة إليهم كل مؤسسة وإذا ماتم مراعاة ذلك في هذه المشاركات يكون وقعها أفضل على المؤسسة.

٩- بعض مواد اللائحة المالية فيها بعض الجمود والمركزية وتحتاج إلى مرونة، حيث أن هناك بعض الأمور البسيطة لا تستطيع المؤسسة التصرف فيها إلا بعد موافقة الوزير.

١٠- بعض المؤسسات أشارت إلى أن هناك بعض الأعباء التي تفرض على المؤسسة ولا تدخل ضمن طبيعة عملها مثل: الكشافة – مرشدي الحافلات – التأمينات الاجتماعية على العمالة الموسمية – ملصقات التوعية، ومن ثم فإن الأمر يتطلب إعادة النظر في مثل هذه الأعباء.

١١- تأخر وزارة الحج أحياناً في سداد المبالغ المستحقة على الضيوف.

١٢- يحصل مكتب الوكلاء الموحد على مقابل لتحميل أمتعة الحجاج من موانئ الوصول وتنزيلها في مساكنهم بمكة المكرمة، إلا أن الواقع الفعلي غير ذلك حيث يقوم المكتب بتحميلها فقط في موانئ الوصول ولا يقوم بتنزيلها في مكة مما يحمل المؤسسة الكثير من النفقات مقابل تنزيل أمتعة الحجاج في مساكنهم بمكة المكرمة.

١٣- كثرة القرارات المالية والتي تعدل بعضها البعض.

١٤- ترى بعض المؤسسات ضرورة تخصيص لائحة مالية لكل مؤسسة طوافة على حدة، وذلك لاختلاف طبيعة وتكوين ومتطلبات حجاج دولة معينة عن حجاج دولة أخرى. فالحاج الهندي يختلف عن الحاج العربي، وهكذا، والحاج الإيراني يمكث حوالي ١٥ – ٢٠ يوماً في المملكة، أما الهندي فيمكث زيادة عن شهرين، ومن ثم تختلف تكلفة تقديم الخدمات بين الأول والثاني، وبالتالي لابد من اختلاف اللائحة المالية من مؤسسة إلى أخرى وأيضاً تفاوت عوائد الخدمات بتفاوت التكلفة والجهد المبذول.

١٥- في عرفات كل موسم حج تظهر مشكلة الحفريات التي تحدث في الأرض ووجود مخلفات مباني وخلافه، مما يتطلب ضرورة تنظيفها وتسويتها، وهذا يكلف المؤسسة أموالاً كثيرة.

١٦- ترى بعض المؤسسات أن عقود الإسكان وإجراءات تسجيلها تمثل مشكلة من المشاكل المالية، حيث يكلف كل عقد تقريباً ٩ ريال بخلاف الوقت والجهد المبذول فيه، وعلاج هذه المشكلة يمكن بتحصيل ريال واحد عن كل حاج وذلك من المؤجر.

١٧- ترى بعض المؤسسات أن هناك مشكلة مالية خاصة باستهلاك الكهرباء في الخيام المطورة، حيث أن المؤسسة تتحمل تكلفة الاستهلاك كاملة رغم وجود جهات أخرى مشتركة في استهلاك الكهرباء مثل الأمن العام، وزارة الحج، البسطات ... وغيرها.

المبحث السادس

مقترحات لزيادة العائد على المساهمين وتحسين الخدمات للحجاج

تبين للباحثين من المقابلات التي تمت مع معظم ممثلي مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة أنهم يرون ضرورة قيام الجهات الإشرافية بدراسة أوضاع هذه المؤسسات في ظل تطور الظروف الاقتصادية وزيادة تكاليف الخدمات التي تقدم لحجاج بيت الله الحرام. ولهذا يرى الباحثون مناقشة بعض المقترحات التي قد تؤدي إلى زيادة العائد الموزع على المساهمين، وفي نفس الوقت تحسين الخدمات المقدمة للحجاج، ومنها التالي:

أولاً: عوائد الخدمات:

يوضح الجدول التالي تطور العوائد التي كان يحصل عليها المطوفون من الحجاج مقابل الخدمات التي تقدم إليهم وذلك قبل إنشاء مؤسسات الطوافة[1].

السنة	المبلغ بالريال	نسبة الزيادة باعتبار سنة ١٣٨٥هـ سنة الأساس
١٣٨٥	٥٠	–
١٣٩٥	٨٧,٥	٧٥%
١٣٩٧	١٧٥	٢٥٠%

من الجدول السابق يتضح أن:

---

(١) وزارة الحج، دراسة تكاليف الخدمات المقدمة للحجاج من قبل مؤسسات أرباب الطوائف، صفر ١٤٢٣هـ، ص ٥٤ – ٥٧.

١- عوائد الخدمات ارتفعت خلال عشرة سنوات ١٣٨٥هـ- ١٣٩٥هـ من ٥٠ ريالاً إلى ٨٧,٥ ريالاً أي بنسبة زيادة قدرها ٧٥% عن سنة ١٣٨٥هـ، كما أنها ارتفعت خلال سنتين من ١٣٩٥هـ-١٣٩٧هـ إلى ١٧٥ ريالاً أي بنسبة زيادة ٢٥٠% عن سنة ١٣٨٥هـ.

٢- أن عوائد الخدمات ابتداءً من ١٣٩٧هـ وحتى موسم حج العام المنصرم ١٤٢٥هـ - ٢٨ سنة- لم يطرأ عليها أي زيادة رغم انتقال الخدمات من النظام الفردي - المطوفين - إلى النظام الجماعي -مؤسسات الطوافة-.

ولما كانت أسعار السلع والخدمات في المملكة ترتفع عاماً بعد آخر وأن كمية ونوعية الخدمات المطلوب تقديمها لحجاج بيت الله الحرام تزداد. لذلك فقد آن الأوان للنظر في زيادة عوائد الخدمات التي تقدم من الحجاج. وفيما يلي توضيح أهم المبررات الداعية إلى ذلك:

أ- تبين الأرقام القياسية أن تكاليف المعيشة لمتوسط الدخل في المملكة قد ارتفعت من مستوى ٩٨,٨عام ١٩٧٧م -١٣٩٧هـ- إلى ١١٣,٥عام ٢٠٠٠م -١٤٢٠هـ- ولم يختلف الرقم القياسي لجميع السكان كثيراً عن الرقم القياسي لمتوسط الدخل، كما أن الرقم القياسي لأسعار الجملة أيضاً لم يختلف كثيراً عن الرقمين السابقين وكذلك الرقم القياسي للواردات وذلك كما تبينه جداول الأرقام القياسية التي تصدرها مصلحة الإحصاءات العامة بوزارة التخطيط. وهذا يعني أن عوائد الخدمات المحددة عام ١٣٩٧هـ قد تناقصت قيمتها بحوالي ١٥% نتيجة التغيرات في المستوى العام للأسعار أو أن التكاليف قد زادت بنسبة ١٥%[١]. وهذا يؤثر بالنقص على عائد السهم الموزع على المطوفين، ومن ناحية أخرى فإن زيادة تكاليف المعيشة بشكل عام تؤثر على مستوى الدخل الحقيقي للمطوفين.

ب- أن كثيراً من الخدمات المطلوب تقديمها للحجاج في الوقت الراهن لم تكن مطلوبة

(١) المرجع السابق، ص٥٧.

أومفروضة في عام ١٣٩٧هـ عند تحديد عوائد الخدمات ولكنها استجدت بعد تأسيس مؤسسات الطوافة سنة تلو الأخرى، وفيما يلي بعض الأمثلة على ذلك[١]:

(١) الحقيبة الصحية.

(٢) إلزام المؤسسات بشراء سيارات إسعاف لنقل المرضى.

(٣) الارتفاع الكبير في أسعار فرش الأرضيات للخيام حيث كان الحصير موجوداً في البداية ثم تم استبداله (بالحنبل) وأخيراً فرض على المؤسسات فرش الأرضيات (بالجلايل) في منى علماً بأن قيمة إيجار المفرش الواحد في المتوسط حوالي ٢٥ ريالاً، وأن مخيماً يسع ٢٥٠٠ حاج يحتاج من ٧٠٠-٧٥٠ مفرش أي مبلغ ١٧٥٠٠-١٨٧٥٠ ريال.

(٤) توفير مراوح في الخيام

(٥) توفير أجهزة تلفزيون مقاس ٤٣ بوصة لكل عدد معين من الحجاج لرؤية وفود الحجاج على الجمرات وبالتالي اختيار الوقت المناسب لرمي الجمرات، علماً أن تكلفة الجهاز الواحد تصل إلى ٥٠٠٠ ريال، وقد وصل عدد الأجهزة التي وفرها إحدى المؤسسات تلبية لهذا المطلب ٧٢ جهازاً أي بقيمة تصل إلى ٣٦٠٠٠٠ ريال.

(٦) تقديم وجبات ساخنة للحجاج سواءً عند القدوم أو في عرفات، علماً أن هذه الوجبات تعتبر عند حجاج بعض الدول أمر لابد منه، وأن مناسك الحج تعتبر – عندهم – غير مكتملة بدون هذه الوجبات.

ثانياً: أجور الخيام:

كانت مؤسسات الطوافة تقوم بتحصيل مبلغ ١٠٠ ريال من الحاج مقابل خدمات

(١) مقابلة شخصية مع بعض المسؤولين في مؤسسات الطوافة

السكن في المشاعر المقدسة. وفي عام ١٤٠٤[(١)] تم زيادة هذا المبلغ إلى ١٥٠ ريال، واستمر هذا حتى عام ١٤١٨هـ بعد إعداد وتجهيز الخيام المطورة بمنى، فقد تم تخصيص هذا المبلغ كالتالي:

١٠٠ ريال مقابل أجرة السكن في الخيام المطورة.

٤٨ ريال مقابل خدمات مؤسسات الطوافة.

٢ ريال مقابل خدمات مكتب الوكلاء الموحد.

وفي عام ١٤٢٠هـ تم زيادة هذا المبلغ إلى مبلغ ٣٠٠ ريال على أن يؤول منه مبلغ ٢٥٠ ريالاً مقابل أجرة السكن في الخيام المطورة، بينما بقي مقابل خدمات مؤسسات الطوافة كما هو. ومن ثم ترى بعض مؤسسات الطوافة ضرورة إعادة النظر في قيمة هذه الخدمات.

ثالثاً: استثمار أموال الاحتياطي العام:

تطلبت المادة الثانية والعشرون من اللائحة المالية تجنيب ٥% من صافي دخل المؤسسة- عدلت إلى ١٠% فيما بعد-[(٢)] كاحتياطي عام لدعم مركزها المالي، وأتاحت إمكانية استثمار أموال هذا الاحتياطي في ضوء ضوابط معينة، في شراء أراضي للاستثمار أولبناء المكاتب الخاصة بخدمة حجاج المؤسسة وتأثيثها بالأثاث والأجهزة اللازمة لأداء خدماتها بأفضل مستوى تقني ممكن.

إلا أنه يؤخذ على هذه المادة أنها حددت مجالات الاستثمار، وقد تبين من مؤسسات الطوافة التي تم مقابلة بعض المسؤولين فيها أنها لا تستثمر الاحتياطي العام بل إنه يتراكم في البنوك سنة بعد أخرى، وهنا نتساءل ما هو موقف زكاة المال من هذا الاحتياطي المتراكم، وإلى

(١) مقابلة شخصية مع المسؤولين في مؤسسات الطوافة.

(٢) مقابلة شخصية مع المسؤولين في مؤسسات الطوافة.

متى يتم الانتهاء من هذا التجميد؟ ألم يعلم المسؤولين عن الإشراف وإدارة هذه المؤسسات أن تشغيل الاحتياطي في مجالات الاستثمار المختلفة يساعد في حل مشكلة البطالة وبالتالي الآثار المترتبة عليها، ومن ناحية أخرى المساهمة في تخفيض الأسعار والحد من التضخم، ومن ثم المساهمة في رفع مستوى الرفاهية.

وقد استقبل المسؤولون الذين تم مقابلتهم في مؤسسات الطوافة اقتراح ضرورة استثمار الاحتياطي في مجالات الاستثمار المختلفة بكل ترحيب واقترحوا بعض المجالات للاستثمار في حالة الموافقة وبعد إعداد دراسات الجدوى اللازمة، منها:

١- شراء عمارات سكنية وتأجيرها للحجاج.

٢- شراء سيارات وتأجيرها لنقل الحجاج وغيرهم.

٣- إقامة مصنع لإعداد الوجبات الجاهزة للحجاج بأسعار معقولة.

٤- الاستثمار في الأسهم.

٥- مشاركة مؤسسات الطوافة بعضها مع بعض من خلال الاحتياطي العام لتكوين شركة ذات نشاط معين.

رابعاً: الإسكان في مكة المكرمة من خلال مؤسسات الطوافة:

في الوقت الحالي يتم إسكان الحجاج في مكة المكرمة من خلال بعثات الحج والجمعيات والهيئات الخاصة بهم، وقد أجمعت مؤسسات الطوافة التي تم زيارتها على أن أغلب المشاكل التي يعاني منها الحجاج في مكة المكرمة هي مشاكل السكن والمواصلات.

ومن أهم مشاكل السكن التي يعاني منها الحجاج الآتي:

١- مستوى السكن قد لا يكون في مستوى الحاج من حيث بعده عن الحرم مقارنة بالسعر

وتجهيزاته غير مناسبة.

٢- النواحي الأمنية، حيث يتاح دخول وخروج أي فرد.

٣- انقطاع المياه وتعطل المصاعد والمكيفات المستمرة رغم التنبيه إلى هذه المشاكل من قبل المؤسسة على المالك أو المؤجر، ألا أن عبارات: أبشر.. الصيانة في الطريق إليك... الخ، لها دور كبير في هذا الشأن.

٤- تسكين بعض الحجاج في منازل ليست مستأجرة لهم ولكنها مستأجرة لغيرهم، وحينما يأتي الحجاج الذين تم استئجار المبنى لهم فإنهم يجدون المبنى مسكوناً، وهذه تمثل مشكلة كبيرة.

٥- أحياناً تستأجر البعثة مساكن جديدة لم يتم تشطيبها بعد، على أمل أنها سوف يتم تشطيبها قبل وصول الحجاج، ولكن قد يصل الحجاج قبل الانتهاء من التشطيب، فهذه تمثل مشكلة.

٦- بعض الحجاج لا يستطيع توجيه اللوم أو التقصير إلى البعثة في حالة وجود نقص أو قصور في السكن، ولكنه يوجه اللوم والتقصير إلى المؤسسة بل إلى الدولة ككل بعد عودته إلى بلده.

وفي حالة عودة الإسكان إلى مؤسسات الطوافة فإنه – غالباً – يمكن التغلب على كل المشكلات السابقة، بالإضافة إلى تحقيق عائد مناسب، وتقترح بعض مؤسسات الطوافة أن يتم عودة الإسكان ولكن بشروط منها:

١- تحديد المكان المخصص لكل جنسية والبعد المقترح عن الحرم وطبيعة السكن ومواصفاته.

٢- تحديد الشروط الخاصة بالقمية الإيجارية، وذلك بعد دراسة مستفيضة لهذا الموضوع،

وبهذا تستطيع المؤسسة تحمل مسؤولية الحاج كاملة فيما يتعلق بالسكن، وقد رحبت جميع مؤسسات الطوافة باقتراح عودة نظام تسكين الحجاج في مكة المكرمة من خلالهم.

خامساً: دخول مؤسسات الطوافة في الأنشطة الخاصة بالعمرة:

تتوفر لدى مؤسسات الطوافة خبرات طويلة عن عادات وتقاليد ومتطلبات الحياة واللغة المستخدمة في الدول التي تتولى خدمة حجاجها، وفي نفس الوقت يوجد لدى المؤسسة الإمكانيات البشرية القادرة على الاستقبال والاحتفاظ بالجوازات ووثائق السفر والإشراف على السكن، وغيرها بالنسبة للحجاج والذين قد تصل مدة إقامة بعضهم شهر أو شهرين أو أكثر من ذلك. ولا أحد يستطيع إنكار نجاح مؤسسات الطوافة في القيام بالدور المعلق عليها تجاه حجاج بيت الله الحرام، والسؤال المطروح هو لماذا تمنع مؤسسات الطوافة من القيام بأعمال العمرة جنباً إلى جنب مع المؤسسات القائمة بأعمال العمرة حالياً، خاصة وأن مؤسسات الطوافة تمتلك مقومات النجاح في هذا المجال والتي من أهمها:

١- المقر المعروف بجميع الدول التي يأتي منها الحجاج والمعتمرون.

٢- العنصر البشري الخبير والمتخصص في هذا المجال، ومن المعروف أن خدمات الحاج والمعتمر ترتكز في المقام الأول على العنصر البشري المدرب تدريباً جيداً.

٣- الإمكانيات المادية سواء كانت سيارات إسعاف أو أجهزة ومعدات وغيرها ثبت نجاح استخدامها في مواسم الحج.

٤- القدرة على أحكام الرقابة لمنع تخلف المعتمرين بما لديها من خبرات في هذا المجال، وقد أشارت بعض مؤسسات الطوافة إلى ضخامة عدد المتخلفين من نظام العمرة الحالي. وهذا دليل على نقص الخبرة على كيفية تطبيق الإجراءات الواجب اتباعها لإحكام الرقابة ومنع تسرب المتعتمرين. وقد استقبلت جميع مؤسسات الطوافة التي تم مقابلة بعض

المسؤولين فيها اقتراح مشاركة مؤسسات الطوافة في نظام العمرة بكل ترحيب، ومن الناحية المحاسبية فإن هذا الاقتراح سوف يكون له صافي عائد كبير لأن جميع النفقات الثابتة للمؤسسة تكون مغطاة من إيرادات موسم الحج، ومن ثم يتم مقابلة المحصل من المعتمر مع النفقات المتغيرة – التي استجدت بوجود المعتمر – أو أنه في حالة الموافقة على دخول مؤسسات الطوافة في نظام العمرة يمكن توزيع النفقات الثابتة بطريقة مناسبة على موسمي الحج والعمرة.

سادساً: تخفيض المرتبات والبدلات والمكافآت الخاصة بأعضاء مجلس الإدارة:

وذلك من حيث عددهم، حيث أن العدد الحالي موحد في جميع المؤسسات وهو ١٢ عضو، هذا العدد قد يتناسب مع بعض المؤسسات وقد لا يتناسب مع البعض الآخر، ويرى بعض المسؤولين في هذه المؤسسات أن العدد المناسب هو ٦ أو ٧ أعضاء فقط، وأن الاستغناء عن خدمات العدد الباقي يترتب عليه توفير مرتباتهم وبدلاتهم ومكافآتهم، وهذا يؤثر على زيادة العائد المخصص للمطوفين.

سادساً: استهلاك الأصول الثابتة:

ذكر الاستهلاك ضمن المصروفات الدورية وما في حكمها في المادة الخامسة من اللائحة المالية، وأشارت المادة الحادية عشرة من نفس اللائحة أن على مكتب المحاسب القانوني الذي تتعامل معه المؤسسة تحديد نسبة استهلاك الأصول الثابتة وفقاً لأنواعها، حسب العرف التجاري المتبع، وقد وضح بعض المسؤولون في مؤسسات الطوافة أن المعدلات المستخدمة للاستهلاك مرتفعة ويمكن تخفيضها وبالتالي يعود الفرق كعائد على المطوفين، والجدول التالي يبين بعض الأصول الثابتة التي تمت الإشارة إليها ومعدلات إهلاكها:

– الأجهزة والمعدات	١٥%
– مباني وكبائن	٢٠%
– سيارات	٢٥%
– دراجات نارية	٢٥%
– أثاث ومفروشات	٢٠%
– تجهيزات وتركيبات	٢٠%
– هناجر	٥%
– مكيفات	٢٥%
– مهمات مكتبية وأجهزة حاسب آلي	٢٥%

والجدير بالذكر أن أغلب هذه الأصول تستخدم فترة محدودة من الزمن لا تزيد عن ستين يوماً ولكن يتم حساب الإهلاك عند سنة كاملة. وهذا مخالف تماماً للعرف التجاري المتبع.

التوصيات

من خلال موضوع الدراسة فإن الباحثين يوصون بالآتي:

١- إنشاء قسم للمراجعة الداخلية بمؤسسات الطوافة

٢- دراسة إمكانية مشاركة المؤسسات في الأنشطة المتعلقة بالعمرة.

٣- دراسة إمكانية عودة الإسكان إلى مؤسسات الطوافة.

٤- الإسراع باستثمار الاحتياطي العام في مجالات الاستثمار المختلفة.

٥- دراسة إمكانية زيادة عوائد الخدمات بما يعكس التغير في المستوى العام للأسعار وزيادة المصروفات.

٦- إعادة النظر في كيفية تخصيص أجور الخيام بين أجور الخيام المطورة وخدمات مؤسسات الطوافة بالمشاعر المقدسة.

٧- ضرورة النظر في الفرق بين عدد الحجاج الفعلي المسجل بمؤسسات الطوافة والعدد المسجل بأسمائها لدى مكتب الوكلاء الموحد، وإن كنا نرى أن هذا الفرق في صالح مؤسسات الطوافة.

٨- إعادة النظر في تحميل قيمة التلفيات التي تحدث في الخيام المطورة بحيث يتحمل بقيمة هذه التلفيات من تسبب فيها.

٩- إعادة النظر في معدلات الاستهلاك التي تطبقها المؤسسات بحيث تفاوت حسب طبيعة كل مجموعة من الأصول المتشابهة و تأخذ في الحسبان التقادم الفنى والنقص في القيمة نتيجة الاستخدام.

١٠- إعادة النظر في عدد أعضاء مجلس الإدارة ومدى تناسبهم لأعداد الحجاج في كل مؤسسة مع التركيز على الانتخاب بدلاً من التعيين.

المراجــــــــــع

المراجع العربية:

١- ستيفن أ. موسكوف & مارك ج. سيمكن، "نظم المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرارات : مفاهيم وتطبيقات" ترجمة د. كمال الدين سعيد & د. احمد حجاج، دار المريخ للنشر الرياض، ١٤٢٢هـ-٢٠٠٢م.

٢- سمير أبو الفتوح صالح "المحاسبة الإدارية ونظم دعم القرارات: مدخل إستراتيجي"، دار الأصدقاء للطباعة، الطبعة الثانية، ١٩٩٦م.

٣- طه الطاهر إبراهيم وآخرون، تصميم النظم المحاسبية، بدون ناشر وسنة نشر.

٤- عبد الرزاق محمد قاسم، نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان – الأردن، ١٩٩٨م،

٥- محمود قاسم تنتوش، "نظم المعلومات في المحاسبة والمراجعة المهنية: دور الحاسوب في الإدارة والتشغيل"، دار الجيل بيروت – لبنان، ١٩٩٨م.

٦- هشام أحمد عطية، د. محمد محمود عبد ربه محمد، دراسات في المحاسبة المتخصصة، الدار الجامعية، ٢٠٠٠م.

٧- الهيئة السعودية للمحاسبين القانونين، "مشروع معايير المراجعة الداخلية وقواعد السلوك المهني"، لجنة المراجعة الداخلية، جمادى الآخرة، ١٤٢٥هـ.

٨- وزارة الحج والأوقاف، المملكة العربية السعودية، "التعليمات المنظمة لشؤون الحج"، ١٤٠٧، ١٤٠٨، ١٤١٠، ١٤١١، ١٤٢٤هـ.

٩- وزارة الحج، دراسة تكاليف الخدمات المقدمة للحجاج من قبـــل مؤســـسات أربـــاب الطوائف، صفر ١٤٢٣هـ

١٠-وزارة الحج، المملكة العربية السعودية، "اللوائح التنظيمية والإدارية والمالية للمؤسسات الأهلية لأرباب الطوائف بمكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة"، ١٤١٥هـ - ١٩٩٥م.

المراجع الأجنبية

11- Albrecht, W. Steve, Stice, James & Earl, Kay Stice (2001) "Financial Accounting" 9th. Ed. South – Western.

12- Fertig, Paul & Istvan, Donald (1971) "Using Accounting Information: An Introduction," 2nd Ed. Harcourt Brace Jovanovich, Inc.

13- Horngren, Charles, Walter Harrison & Linda Smith (2004) "Accounting," 6th. Ed. Pearson – prentice – Hall.

14- Kroenke, David (1991) "Management Information Systems," McGraw-Hill Book Company, Inc.

15- Romney, Steinbart & Cushing (1997) " Accounting Information Systems," 7th. Ed. Addison-Wesley Publishing Company, Inc.

16- Warren, Carl, James M. Reeve & Philip E. Fess (2005) "Corporate Financial Accounting," 8th. Ed. South – Western.

ملاحق الدراسة

ملحق (١) واجبات مؤسسات الطوافة

١- توفير مرشد بالاشتراك مع شركات نقل الحجاج لكل حافلة تقل الحجاج حين وصولهم للمنافذ البحرية والجوية.

٢- استقبال الحجاج بمراكز التوجيه والإرشاد الواقعة في مداخل مكة المكرمة والمدينة المنورة بواسطة مندوبين معتمدين عن مجموعات الخدمة الميدانية في المؤسسات وعلى هؤلاء اصطحاب حجاجهم الموزعين عليها والتوقيع على البيانات المعدة لذلك لإيصالهم إلى مقر سكنهم.

٣- الترحيب بالحجاج وتكريمهم وتزويدهم بالمعلومات الوافية.

٤- مساعدة الحجاج الذين ليس لديهم سكن بالبحث عن سكن مناسب ومن ثم نقل أمتعتهم له.

٥- نقل الحجاج مع أمتعتهم إلى مقر سكنهم بواسطة النقل التي قدموا عليها وتسهيل أمورهم.

٦- الإشراف على راحة حجاجهم وتفقد أحوالهم طيلة إقامتهم بمكة المكرمة والمدينة المنورة وتخصيص العدد الكافي من العاملين لخدمتهم.

٧- إبلاغ الجهات المختصة عن الدور غير المصرح لها والتي يسكنها الحجاج.

٨- تسليم كل حاج بطاقة مطبوع عليها المعلومات الأساسية، ويعتبر تسليم البطاقة للحاج دليلاً على استلام المؤسسة لجواز سفره، ويراعى إثبات اسم الحاج كاملاً وجنسيته ورقم

جواز سفره وتاريخه والرقم التسلسلي للبطاقة وتاريخ وصوله ومغادرته ووجهة سفره في الحاسب الآلي.

٩- التأكد من وجود جوازات أو وثائق سفر مجموعات الحجاج وتذاكر سفرهم مع مرشد كل سيارة مخصصة لنقلهم من مكة المكرمة إلى المدينة المنورة، أو جدة لتسليمها فيما بعد لمكتب الوكلاء الموحد أو المؤسسات.

١٠- تفقد أحوال حجاجهم بصفة مستمرة وإعانتهم على إنهاء معاملاتهم لدى الدوائر الحكومية كلما اقتضى الأمر.

١١- إرشاد الحجاج التائهين لمقر سكنهم بتواجد مندوبيهم باستمرار في المراكز المعدة لذلك بمدن الحجاج (حول مكة المكرمة من جميع الجهات) وإخطار الجهات المختصة عن الحجاج التائهين مع المراجعة المستمرة كل ست ساعات على الأقل.

١٢- إخطار دوائر الأمن في الحالات التالية:

- عدم الاهتداء إليهم بعد مضي أربع وعشرين ساعة من فقدهم.
- تخلف الحجاج عن السفر في مواعيدهم المقررة لمغادرتهم.
- ضياع شيء من أمتعتهم.
- تعرضهم للنشل أو السرقة.

١٣- المبادرة إلى إبلاغ أقرب مركز صحي في حالة إصابة أحد الحجاج بمرض ما، خاصة إذا اشتبه أنه من الأمراض المعدية مع مساعدة الحاج على مراجعة المستشفيات وأخذ العلاج اللازم أو إحضار طبيب لمعالجته وتفقد حالته إذا كانت حالته تستدعي ذلك.

١٤- مساعدة الحاج على مراجعة المستشفيات والمستوصفات عند مرضه لأخذ العلاج.

١٥- طلب سيارات الإسعاف لنقل الحالات التي يعجز الحاج فيها عن مراجعة المستشفيات.

١٦- متابعة حالات الحجاج المنومين بالمستشفيات وتنظيم خروج المشافين ممن يقرر الطبيب رسمياً تحسنهم بواسطة مرشديها وفق التنسيق الذي يتم مع إدارة الشؤون الصحية بكل من مكة المكرمة والمدينة المنورة بالتنسيق مع بعثات حجهم.

١٧- المبادرة إلى تزويد فروع وزارة الحج وبيت المال بأسماء من يتوفى من حجاجهم وجنسياتهم وأعمارهم وأرقام جوازات ووثائق سفرهم، وما بحوزة كل منهم من نقود ومتاع وخلافه مع إثبات مكان الحالة وسببها وشهادة الوفاة وذلك ليتمشى مع الإجراءات المقررة والتنسيق مع بعثات حجهم، وكذلك إخطار إدارات التجهيزات التابعة للأمانات عن من يتوفاه الله من حجاجهم لاتخاذ اللازم نحو دفنه.

١٨- تقدم المؤسسة (مجموعات الخدمات الميدانية) بيانات من نسختين بأسماء حجاجهم المطلوب سفرهم مع كوبونات وجهة السفر للنقابة العامة للسيارات وذلك قبل ثلاثة أيام من موعد مغادرة كل فوج سواء أكان سفرهم إلى بلادهم أو إلى مكة المكرمة أو إلى المدينة المنورة، أو جدة، مع بيان جنسياتهم وواسطة النقل التي سوف تنقلهم عند المغادرة... مع تعهدها في ذيل البيان بصحة ما جاء به.

١٩- يراعى عدم إركاب الحجاج على ظهر الحافلات إطلاقاً سواء في رحلة المشاعر أو بين مدن الحج.

٢٠- تتولى المؤسسة وضع اللوحات الإرشادية في حدود العدد المناسب والكافي على مقر إقامة الحجاج باللغة العربية والإنجليزية أو باللغة التي تساعد الحجاج على التعرف على مساكنهم مع وضع لوحة كبيرة على مقر المؤسسة الدائم لذات الشأن.

٢١- كتابة عناوين وهواتف لجان الشكاوي في مقار سكن الحجاج في مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة.

٢٢-على العاملين في المؤسسات ومجموعات خدماتها الميدانية الحرص على أن تكون الأسرة الواحدة مجتمعة في مكان واحد سواء في مكة المكرمة أو في المشاعر المقدسة أو المدينة المنورة أو في السيارات المعدة لنقلهم بحيث تظل المرأة مع محرمها والرجل مع أهله.

٢٣-على المؤسسات حث حجاجهم بعدم افتراش الشوارع والميادين وغيرها وإشعار الجهات المختصة بالوزارة إن حدث ذلك.

٢٤-التقيد بتنفيذ اشتراطات الدفاع المدني المبلغة إليها بتعميم من وزارة الحج بخصوص متطلبات وتعليمات السلامة.

٢٥-إحضار وسائط النقل المعدة لنقل الحجاج إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة أو جدة مع تقديم سائر المساعدات اللازمة لهم... مع مراعاة أن تكون حمولة كل حافلة من جنسية واحدة قدر الإمكان وفي حالة تحميل جنسيات مختلفة يزود سائق الحافلة المتجهة إلى مكة المكرمة ببيان يوضح العدد المرسل من الحجاج لكل مؤسسة طوافة مع استيفاء العدد المقرر لكل حافلة.

٢٦-تتحمل كل مؤسسة كافة المسؤوليات المترتبة على سفر الحجاج قبل موعد سفرهم أو محاولة ذلك.

واجبات مؤسسة الطوافة في المشاعر المقدسة:

١- كل مؤسسة من مؤسسات الطوافة الست مسؤولة عن تشييد وتجهيز مربعات الأراضي والمساحات الموزعة عليهم رسمياً من قبل لجنة توزيع الأراضي بوزارة الحج بالخيام اللازمة لعدد حجاجها المعتمدين.

٢- قيام المؤسسات بواجباتها في تقديم خدمات من خلال مركز الخدمة وإرشاد التائهين بإشراف وزارة الحج.

٣- تزويد كل حافلة بمندوب عن مجموعة الخدمات الميدانية المختصة أثناء تصعيدهم من مكة المكرمة إلى منى وعرفات.

٤- مراجعة شركة الكهرباء بمنى لإيصال الكهرباء للمخيمات المسلمة لها.

٥- نظافة الخيام المعدة لسكنى الحجاج في المشاعر المقدسة مع توفير المياه النظيفة والباردة للشرب وتوفير الإضاءة المناسبة مع تأمين الخدم اللازمين للنظافة وكذلك تعيين مواطنين لحراسة المخيم الحراسة الكافية لحين تسليم المواقع بعد النزول مع تعيين آخرين للعمل كمرشدين للحجاج.

٦- يراعى استلام المؤسسات (مجموعات الخدمات الميدانية) للحافلات للصعود إلى عرفات أو حين المغادرة إلى جدة أو المدينة المنورة والحرص على إركاب حجاجهم ومغادرتهم في الأوقات المحددة من حين تسلم الحافلة كي لا يكون سبباً في عرقلة حركة المرور.

٧- وضع لوحات إرشادية مثبتة على مقار المجموعات في مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة وعلى مداخل المخيمات في كل من عرفات ومنى وبلون المؤسسة المميز وأن تكون تلك اللوحات مضاءة ليلاً.

٨- متابعة حالات الحجاج المنومين بالمستشفيات وتنظيم خروج المشافين ممن يقرر الطبيب رسمياً تحسنهم بواسطة مرشديها وفق التنسيق الذي يتم مع إدارة الشؤون الصحية في المشاعر.

٩- تستكمل عملية الدفن للحجاج المتوفين بموجب إقرار من المؤسسة أو مجموعاتها يتضمن المعلومات اللازمة عن المتوفى بعد اتخاذ الإجراءات النظامية مع بعثة الحج المعنية به على أن يستكمل عقب النزول من منى تقديم جواز السفر لإنهاء الإجراءات النظامية والحصول على شهادات الوفاة لتقديمها لمندوبيهم أو بعثات حجهم.

ملحـــــق (٢) دليل حسابات مقترح لمؤسسة طوافة

أستاذ مساعد	حساب مراقبة	مجموعة فرعية	مجموعة رئيسية	اسم المجموعة (الحساب)
			١	الأصول
		١	١	الأصول المتداولة
	١	١	١	نقدية بالصندوق
	٢	١	١	نقـــدية بالبنـــوك
١	٢	١	١	البنك الأهلي الوطني
	٣	١	١	المـــديــنـــون
١	٣	١	١	مدينون/ مـــوظفي المؤسسة
٢	٣	١	١	مدينون/ مساهم المؤسسة
٣	٣	١	١	مدينـــون/ مطـــوفـــين
٤	٣	١	١	مدينـــون/ متنـــوعون
٥	٣	١	١	مدينـــون/مجموعات الخدمة الميدانية
	٤	١	١	أرصدة مدينة أخري
	٥	١	١	إيرادات مستـــحقـــة
	٦	١	١	مـــدفـــوعـــات مـــقـــدمـــا
	٧	١	١	الســـلـــف و العـــهـــد
	٨	١	١	استثمـــارات قصيرة الأجل
١	٨	١	١	استثمارات صندوق المرابحة (البدر)
		٢	١	الأصـــــول الثـــابتـــــة
	١	٢	١	أصول ثابتة/أراضي
	٢	٢	١	أصول ثابتة/مباني
	٣	٢	١	أصول ثابتة/ سيارات و دراجات
	٤	٢	١	أصول ثابتة/ أثاث و مفروشات
	٥	٢	١	أصول ثابتة/أجهزة كهربائية و مكتبية
			٢	الالتزامات و حقوق المساهمين

أستاذ مساعد	حساب مراقبة	مجموعة فرعية	مجموعة رئيسية	اسم المجموعة (الحساب)
		١	٢	الالتزامات المتداولة
	١	١	٢	الـــدائنـــون
١	١	١	٢	دائنون/ وزارة الحج
٢	١	١	٢	دائنون/النقابة العامة للسيارات
٣	١	١	٢	دائنون/تأمينـــات اجتماعية
	٢	١	٢	أمـــانـــات
١	٢	١	٢	أمـــانات المســـاهمين
٢	٢	١	٢	أمانات مطوفين ومجموعات الخدمة
٣	٢	١	٢	أمانات موظفين موسميين
٤	٢	١	٢	أمانات متنوعة
	٣	١	٢	المصـــروفـــات المســـتـــحقة
١	٣	١	٢	أتعاب المحاسب القانوني
٢	٣	١	٢	موردو خدمات
٣	٣	١	٢	مجموعات الخدمة الميدانية
		٢	٢	الخصـــوم غـــير المتـــداولـــة
	١	٢	٢	مخصص مكافأة ترك الخـــدمـــة
	٢	٢	٢	مخصصـــــــات
١	٢	٢	٢	مخصـــص تعويضـــات
	٣	٢	٢	مجـــمـــع إهـــلاك الأصـــول
١	٣	٢	٢	مجمع إهلاك السيارات و دراجات
٢	٣	٢	٢	مجمع إهلاك أثاث و مفروشات
٣	٣	٢	٢	مجمع إهلاك مكيفات
		٣	٢	الاحتيـــاطـــيـــات
	١	٣	٢	احتياطي عام
	٢	٣	٢	احتياطي الاستثمار
	٣	٣	٢	احتياطي شراء أصول

أستاذ مساعد	حساب مراقبة	مجموعة فرعية	مجموعة رئيسية	اسم المجموعة (الحساب)
			٣	المصروفات
		١	٣	المصروفات العمومية
	١	١	٣	أجـــور و مـــرتـــبـــات
	٢	١	٣	إيـــجـــارات
	٣	١	٣	صيـــانـــة
	٤	١	٣	مـــاء و كهـــرباء
	٥	١	٤	بريد و برق و هاتف
	٦	١	٣	مطبوعات و أدوات مكتبية
	٧	١	٣	أتعاب قـــانـــونيـــه
	٨	١	٣	قسط استهلاك الأصول الثابتة
	٨	١	٣	استهلاك السيارات
	٩	١	٣	المصروفات الموسمية
	١٠	١	٣	خدمة الحجاج بمكة و المشاعر
	١١	١	٣	مكافآت أعضاء المجموعات
	١٢	١	٣	خدمات مميزة بالمشاعر
	١٣	١	٣	إقامة خيام المؤسسة بالمشاعر
	١٤	١	٣	أجور و مكافآت موسمية
	١٥	١	٣	دعاية وإعـــلان
	١٦	١	٣	ديون معدومة
		٢	٣	مصروفات سنوات سابقة
		٣	٣	خسائر رأسمالية
			٤	الإيـــــرادات
		١	٤	عوائد الخدمات
		٢	٤	إيرادات خيام
		٣	٤	إيرادات متنوعة
			٥	دائنو توزيعات
		١	٥	دائنو توزيعات/صافي الفائض العام